

Relatório de Fiscalização à empresa CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

RELATÓRIO FINAL

JUNHO DE 2019



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**



Índice

1.	Introdução	1
2.	Enquadramento da ação de Fiscalização	1
2.1.	Os poderes da AMT	1
2.2.	As reclamações dos utentes relativas ao serviço prestado pela CP.....	2
2.3.	Objetivo da ação de fiscalização	3
3.	Caraterização da empresa CP.....	4
4.	O Enquadramento Legal da atividade da CP	7
4.1.	Antecedentes	7
4.2.	A situação atual	7
4.3.	Legislação Comunitária	9
5.	Os factos.....	11
5.1.	As reclamações: dados globais da AMT	11
5.2.	As reclamações: os dados do Relatório Reclamações da CP.....	14
5.3.	As reclamações recebidas na AMT em 2018: dados específicos por linha	16
6.	As informações prestadas pela CP	22
6.1.	Na reunião de 24 de julho de 2018	22
6.1.1.	Linha do Norte.....	24
6.1.2.	Linha de Cascais.....	26
6.1.3.	Linha de Sintra.....	27
6.1.4.	Linha do Oeste.....	28
6.1.5.	Linha do Algarve.....	31
6.2.	Em resposta ao solicitado nos escritórios da AMT	32
7.	Os dados da IP	37
8.	O quadro legal existente	39
8.1.	O regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros (RJSPTP)	39
8.2.	O regime jurídico do contrato ferroviário de passageiros e bagagens	41
9.	Enquadramento jus-sancionatório dos resultados da fiscalização	44
10.	Recomendações constantes do Relatório Preliminar	45
11.	A pronúncia da CP	46
12.	Análise da AMT à Pronúncia da CP.....	51
13.	Recomendações do Relatório Final	54
14.	Conclusão	56
15.	Anexos	57



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**



1. Introdução

A “CP – Comboios de Portugal E.P.E.”, de futuro abreviadamente designada por CP, opera em todo o território nacional, oferecendo serviços de transporte público essenciais para a mobilidade das populações e para o desenvolvimento e coesão do país.

Segundo dados da própria empresa, a CP transportou em 2018 cerca de 126,4 milhões de passageiros.

A qualidade dos serviços prestados pela CP é, pois, um fator relevante para o bem estar das populações, pelo que a existência em 2018 de um número significativo de reclamações de utentes foi vista com grande preocupação por parte da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) e determinou a realização da presente ação de fiscalização, tendente a apurar as razões e origem das situações reportadas, e, se possível, eliminá-las, repondo a normalidade do serviço.

2. Enquadramento da ação de Fiscalização

2.1. Os poderes da AMT

Como é sabido a AMT é entidade administrativa independente com funções de regulação, criada pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, e que, para a prossecução da sua missão e cabal desempenho das suas atribuições, à semelhança do que sucede com as demais entidades reguladoras, possui diversos poderes, nomeadamente “(...) de regulação, de regulamentação, de supervisão, de promoção e defesa da concorrência, de fiscalização e sancionatórios (...)” (Cfr. artigo 34.º, n.º 1 dos estatutos da AMT, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014).

No que respeita especificamente aos poderes de fiscalização, eles vêm referidos no artigo 34.º n.º 5 alíneas a) e b) dos estatutos onde se estabelece que compete em especial à AMT “Fiscalizar e auditar a aplicação de leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição e proceder às necessárias inspeções e inquéritos, tendo em vista apurar determinados factos;” e “Proceder a sindicâncias destinadas a promover a uma averiguação geral acerca do funcionamento das entidades do setor regulado;”

Por sua vez, o artigo 35.º para além de elencar, nas várias alíneas do n.º 2, os poderes da AMT em matéria de inspeção, auditoria e sindicância, delimita as situações em que estes podem ser



exercidos: (i) em execução de planos de inspeções previamente aprovados e (ii) sempre que se verifiquem circunstâncias que indiquem perturbações no respetivo setor de atividade (Cfr. artigo 35º, nº 1 dos estatutos da AMT e artigo 42º, nº 1 da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação, aprovada em anexo à Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto).

Das normas supracitadas decorre, portanto, que para prossecução das atribuições em matéria de *“defesa dos direitos e interesses dos consumidor e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade”*, a lei garante à AMT o poder de fiscalizar a aplicação de leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição, podendo levar a cabo ações de inspeção para verificação de determinados factos sempre que se esteja perante circunstâncias que indiquem perturbações nos setores regulados.

No que respeita aos poderes sancionatórios, refere o art. 34º, nº 5, alínea c) a e) dos estatutos da AMT que compete em especial a esta entidade *“Aplicar penalidades e determinar a aplicação de sanções contratuais às entidades reguladas”, “Instruir e decidir os processos de contraordenação (...)” e “Aplicar sanções de natureza administrativa (...)”*.

É, pois, neste quadro legislativo, e com base nos amplos poderes de que a AMT dispõe em matéria de fiscalização e sancionamento das entidades reguladas, que se insere a ação de fiscalização à CP, e que teve por finalidade apurar os factos que estiveram na origem das reclamações efetuadas pelos utentes bem como outros factos públicos que chegaram ao conhecimento desta autoridade, nomeadamente através da imprensa escrita e outros meios de comunicação social e que são suscetíveis de configurar uma eventual violação das obrigações de serviço público ou quebra na prestação de serviços de interesse económico geral.

2.2. As reclamações dos utentes relativas ao serviço prestado pela CP

No final do 1º semestre de 2018 e início do 2º semestre, as notícias da imprensa sobre o serviço público prestado pela CP tornaram-se uma constante diária, relatando situações de atrasos de comboios e supressão de serviços, motivadas pelas mais diversas razões, desde greves, acidentes, avarias do material circulante e faltas de pessoal (cf. Anexo 1).



Ainda segundo as notícias, a solução encontrada pela CP para resolver a situação de falta ou indisponibilidade de material circulante foi a redução da oferta, através da reformulação, redução ou supressão de horários, colocando menos comboios em diversas linhas e serviços.

Esta situação encontrou tradução no aumento do número de reclamações recebidas na AMT com queixas dos utentes sobre atrasos e supressões frequentes de comboios.

Paralelamente, foi recebido na AMT um abaixo assinado, subscrito por 521 passageiros dos serviços Alfa Pendular e Intercidades, *“Contra a supressão de comboios na Linha do Norte, alteração de horários e aumento do tempo de viagens”*, o que veio reforçar a necessidade de intervenção da AMT, através da realização de uma ação de fiscalização, tendo em conta o desagrado com a prestação do serviço público de transporte de passageiros a cargo da CP.

Assim, entendeu a AMT que a situação em causa consubstanciava uma legítima perturbação do setor, justificando-se, deste modo, uma ação de fiscalização às condições de prestação do serviço da CP, ao abrigo do n.º 1 do artigo 35.º dos seus estatutos.

2.3. Objetivo da ação de fiscalização

A ação de fiscalização desencadeada pela AMT à empresa CP teve, pois, por finalidade, apurar a situação da prestação do serviço de transporte de passageiros no decurso dos 1º e 2º semestre de 2018, em especial no que respeita ao (i) não cumprimento dos horários e (ii) à supressão de serviços sem aviso prévio e (iii) não cumprimento dos deveres de informação aos passageiros, previstos no Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março.

Dada a extensão da rede da CP, foi decidido pela AMT que tal ação de fiscalização se deveria circunscrever aos serviços das linhas mais reclamadas, a saber, linha do Norte, linha de Cascais, linha de Sintra, linha do Oeste e linha do Algarve.

Procurou-se, assim, obter informação objetiva e fiável sobre o funcionamento da empresa e provas ou indícios de eventuais incumprimentos das obrigações de prestação do serviço de transporte público de passageiros a cargo da CP e dos deveres de informação, o que foi feito nomeadamente através de (i) pedidos de esclarecimento por escrito à empresa, (ii) levantamento exaustivo de informação sobre as reclamações dos utentes sobre as serviços



prestados nas linhas em causa e sobre os motivos selecionados (atrasos e supressão de circulações e falta de informação aos utentes) e análise das respostas dadas pela CP às mesmas; (iii) realização de reunião com a CP para recolha de informação e obtenção de esclarecimentos adicionais sobre as diversas situações reportadas e (iv) recolha de diversa documentação e informação relativa ao cumprimento dos padrões de qualidade pela CP, na prestação do serviço público de transporte de passageiros a seu cargo.

3. Caracterização da empresa CP

A CP é uma entidade pública empresarial detida a 100% pelo Estado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com capacidade jurídica que abrange todos os direitos e obrigações necessários ou convenientes à prossecução do seu objeto.

No âmbito da reformulação da base das Contas Nacionais Portuguesas, de acordo com os princípios estabelecidos pelo novo Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais 2010 (SEC 2010), a CP passou a constar da lista das entidades que integram o sector institucional das Administrações Públicas, como Empresa Pública Reclassificada (EPR), integrando assim o perímetro de consolidação do Orçamento de Estado a partir de 2015.

A CP está sediada na Calçada do Duque, n.º 20, 1249 – 109 Lisboa, encontra-se matriculada na CRC de Lisboa sob o número único de pessoa coletiva e matrícula 500 498 601 e tem o capital estatutário de € 1.995.317.000.¹

Atualmente, a CP organiza-se em torno das seguintes áreas de negócio, (i) Comboios Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra; (ii) Comboios Alfa Pendular, Intercidades e Internacional; e (iii) Comboios Regionais e Inter-regionais.

O organograma da empresa é o que consta abaixo²

¹ Informação constante dos estatutos da CP, publicados em Anexo ao Decreto-Lei nº 137-A/2009, de 12 de junho, e do portal da justiça em <https://publicacoes.mj.pt/pesquisa.aspx>. mas não coincidente com a que consta do site da CP (€ 3.905.000.000) e do papel timbrado da empresa (€3.873.000.000). Acresce que o Despacho n.º 5680/2017, de 14 de junho, D.R. (II série) de 29 de junho, veio determinar o aumento do capital estatutário da CP – Comboios de Portugal, E. P. E. em 12.400.000,00 euros, a inscrever e realizar em numerário pelo Estado até dia 23 de junho de 2017, o que, aparentemente, não foi ainda concretizado.

² Informação retirada do site da empresa em www.cp.pt/institucional/pt/empresa/modelo-governo

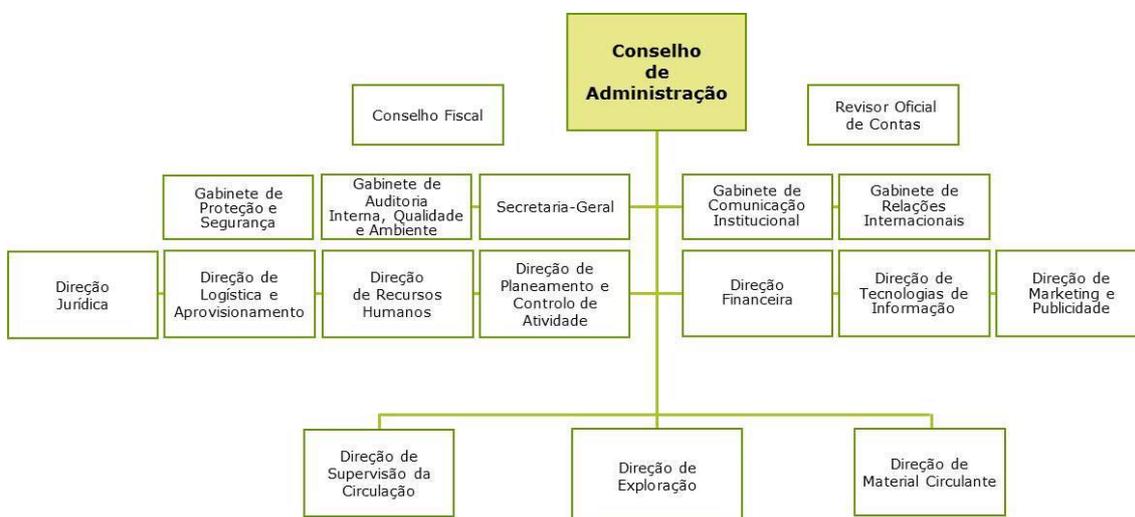


Fig.1 – Organograma da CP

A CP é a empresa-mãe de um grupo de empresas subsidiárias e associadas, que desenvolvem atividades complementares do transporte de passageiros, nomeadamente o fabrico, reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos, veículos ferroviários, engenharia de reabilitação, reparação e manutenção de veículos de transporte; estudo de instalações oficiais para manutenção (EMEF, S.A. e SIMEF, A.C.E.), a formação e desenvolvimento técnico profissional, elaboração de estudos e projetos e prestação de serviços de psicologia aplicada e da avaliação médica e psicológica na área dos transportes e comunicações (Fernave, S.A.), a implantação e gestão de um sistema de bilhética comum das empresas que integram os agrupamentos complementares de empresas, na área metropolitana do Porto (TIP, A.C.E.)³ e na área metropolitana de Lisboa (OTLIS, A.C.E.)⁴.

O objeto social da CP é o que consta do artigo 2º dos seus estatutos, que a seguir se transcreve:⁵

³ CP, STCP e Metro do Porto

⁴ CP, Metro de Lisboa, Transtejo/Soflusa, Barraqueiro, TST – Transportes Sul do Tejo e Rodoviária de Lisboa

⁵ Os estatutos da CP foram aprovados pelo Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de junho, republicados pelo Decreto-Lei n.º 59/2012, de 14 de março e com a recente alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.



“1 — A CP, E. P. E., tem por objeto principal a prestação de serviços de transporte ferroviário de passageiros em linhas férreas, troços de linha e ramais que integram ou venham a integrar a rede ferroviária nacional.

2 — Integra igualmente o objeto principal da CP, E. P. E., a prestação de serviços de transporte ferroviário internacional de passageiros, em conformidade com o disposto na lei, tratados, convenções e acordos em vigor.

3 — A CP, E. P. E., pode ainda, acessoriamente, exercer as seguintes atividades:

a) A exploração de transportes terrestres destinados a complementar o transporte ferroviário;

b) A exploração de terminais de mercadorias e de instalações oficiais e de construção, manutenção ou reparação de material circulante, bem como de parques e linhas de estacionamento deste material;

c) A exploração de outros bens compreendidos no estabelecimento industrial ou comercial que lhe esteja afeto ou integre o seu património privado;

d) A exploração de atividades comerciais e operacionais em estações de passageiros, cuja gestão lhe esteja atribuída;

e) A locação ou outras formas de cedência de utilização ou de prestação de serviços relacionados com a utilização do material circulante;

f) Outras atividades complementares ou subsidiárias do seu objeto principal, bem como de outros ramos de atividade comercial ou industrial dele acessórios que não prejudiquem a sua prossecução.”

De acordo com a informação disponibilizada pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT⁶) a CP é titular das seguintes licenças de acesso à atividade de transporte ferroviário de passageiros e mercadorias:

- - Licença n.º PT 01 2015 0001 – Passageiros internacional;
- - Licença n.º PT 01 2015 0002 – Passageiros nacional;
- - Licença n.º PT 01 2015 0003 – Passageiros regional;
- - Licença n.º PT 01 2015 0004 – Passageiros suburbano.

Em conformidade com os dados do Relatório e Contas 2017, nesse ano foram transportados pela CP cerca de 122 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 6,3% relativamente a 2016, representando, em termos absolutos, um acréscimo de aproximadamente 7,2

⁶ Como é sabido, o IMT é a entidade responsável pela emissão das licenças para atividade de transporte de passageiros e mercadorias



milhões de passageiros transportados. Ainda segundo a CP, em 2018 este número foi largamente ultrapassado, tendo sido transportados 126,4 milhões de passageiros.

4. O Enquadramento Legal da atividade da CP

4.1. Antecedentes

De acordo com a informação prestada pela empresa, no Relatório e Contas de 2014, *“Em 24 de março de 2011 a CP celebrou com o Estado o contrato que convencionaram denominar de Regime Transitório de Financiamento do Serviço Público, tendo por objeto a definição das condições de prestação do serviço público, com prazo de vigência entre o dia 24 de março de 2011 e o dia 31 de dezembro de 2019. No entanto, tendo em consideração o Plano Estratégico dos Transportes para o período de 2011 a 2015, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 945/2011, de 10 de novembro, o referido contrato revelou-se inadequado, sendo a revisão necessária de tal forma profunda, que se afigurou preferível celebrar novo contrato. Nesse contexto, a CP e o Estado acordaram em revogar o contrato que haviam assinado, aguardando a CP decisão quanto à formalização de novo contrato de serviço público.”* o contrato de serviço público celebrado com o Estado Português foi revogado por mútuo acordo.

Isto significa que, em 2018, e ainda atualmente, em meados de 2019, a CP não detém contrato de serviço público, estando a operar ao abrigo de uma concessão legal, a coberto do Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de junho

4.2. A situação atual

A CP rege-se pelo disposto no Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de junho⁷ que também aprovou os seus estatutos, bem como disposto no Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o regime jurídico aplicável ao setor público empresarial.

O Decreto-Lei n.º 137-A/2009 sofreu uma alteração no final do ano de 2018, através do Decreto-lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro, o qual veio (i) adaptar aquele diploma ao regime

⁷ O Decreto-Lei n.º 137-A/2009 foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 59/2012, de 14 de março e mais recentemente pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.



constante da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho (que aprovou Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, doravante RJSPTP), (ii) alterar o regime jurídico aplicável ao contrato de transporte ferroviário de passageiros, constante do Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, bem como (iii) alterar o regime de gestão e utilização da infraestrutura ferroviária nacional, constante do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2370 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016⁸.

O RJSPTP é aplicável a todos os modos de transporte, incluindo, o modo ferroviário, e complementou as normas constantes do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro⁹, determinando que todos os serviços de transporte públicos de passageiros devem ser conformados em contratos de serviço público que estabeleçam critérios objetivos de qualidade e regularidade, previsão de obrigações de serviço público e cálculo objetivo das respetivas compensações financeiras, tendo em conta o apuramento transparente de custos e receitas associadas ao serviço público.

Nos termos do RJSPTP, o Estado é a autoridade de transportes competente quanto a serviços de transporte ferroviário de passageiros, estipulando-se que a CP é um operador interno que presta serviços de interesse económico geral, necessários para assegurar a mobilidade quotidiana das populações¹⁰.

O regime jurídico aplicável à CP, constante do já referido Decreto-Lei n.º 137-A/2009, ainda não tinha sido totalmente conformado com o previsto no RJSPTP e no regime de contratualização do serviço de transporte ferroviário de passageiros resultante do Regulamento (UE) n.º 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016¹¹, nomeadamente estabelecendo que a CP opera no âmbito de um contrato de serviço público e regulando o seu conteúdo, o que foi feito agora, através do Decreto-lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro.

⁸ No que respeita à abertura do mercado nacional de transporte ferroviário de passageiros e à governação da infraestrutura ferroviária.

⁹ Entrou em vigor em 2009

¹⁰ Na rede ferroviária nacional existe outro operador que presta serviços de transporte ferroviário de passageiros, na área de e Lisboa, a empresa Fertagus.

¹¹ Que alterou o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, no âmbito do denominado 4.º Pacote Ferroviário, onde se encontra também incluída a Diretiva (UE) 2016/2370 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016.



Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 131/2018, de 10 de outubro, foi aprovado o Plano de Aquisição de Material Circulante para a CP e autorizada a respetiva repartição de encargos. A este propósito refira-se que no âmbito do Programa Ferrovia 2020, está a ser eletrificado um conjunto de linhas regionais, nomeadamente linhas do Minho, Douro, Beira Baixa, Oeste e Algarve, sendo, pois, necessário proceder à aquisição de material circulante para assegurar o serviço nas linhas eletrificadas.¹²

Em 20 de dezembro de 2018, o Governo aprovou a celebração do contrato de serviço público de transporte ferroviário de passageiros a efetivar com a CP e através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 188-A/2018 de 31 de dezembro foi delegada nos Ministros das Finanças, e do Planeamento e das Infraestruturas, a competência para aprovar a minuta do contrato de serviço público a celebrar com a CP e autorizada a realização da despesa relativa à respetiva indemnização compensatória.

Em 21 de dezembro de 2018, no âmbito do processo de adjudicação em curso, foi remetida à AMT a minuta de contrato de serviço público para os serviços de interesse económico geral prestados pela CP, fixando as respetivas obrigações de serviço público, para os efeitos de emissão de parecer prévio vinculativo, nos termos do artigo 34.º dos estatutos da AMT.

O Projeto de Contrato de Serviço Público foi objeto de análise pela AMT, tendo sido solicitados diversos esclarecimentos sobre o mesmo.

4.3. Legislação Comunitária

A nível comunitário, assistiu-se a um processo legislativo, que começou em 2001, composto por diretivas e regulamentos que constituíram os designados pacotes ferroviários, processo legislativo esse que visou a liberalização do transporte ferroviário de passageiros:

- (i) O **1.º Pacote Ferroviário de 2001** veio impor a separação da gestão da infraestrutura dos operadores, para além de estabelecer critérios técnicos de segurança, de qualidade e licenciamento de empresas e profissionais;

¹² Através do Anúncio de Procedimento n.º 48/2019, de 4 de janeiro, publicado na II Série do Diário da República, foi lançado o respetivo procedimento concursal de aquisição de material circulante.



Este Pacote foi alterado em 2010, tendo sido estabelecidas normas quanto ao financiamento e gestão de infraestrutura, o acesso a instalações ferroviárias e decretando a independência e competência dos órgãos reguladores;

- (ii) O **2.º Pacote Ferroviário de 2004** veio harmonizar os requisitos de segurança, a interoperabilidade do sistema convencional, e estabelecer os requisitos comuns para a alta velocidade, tendo também procedido à liberalização do transporte ferroviário de mercadorias;
- (iii) O **3.º Pacote Ferroviário de 2007** liberalizou o transporte internacional ferroviário de passageiros, definiu e regulou os direitos dos passageiros ferroviários e criou requisitos comuns de certificação dos maquinistas;

Em 2012, é reformulado o primeiro pacote ferroviário com a publicação da Diretiva 2012/34/EU, de 21 de novembro, com o objetivo de ser um estímulo à concorrência, prevendo uma maior transparência em termos de condições de acesso ao mercado, uma clara separação das contas e a independência e o reforço das entidades reguladoras nacionais.

- (iv) Finalmente o **4.º Pacote Ferroviário, de-2016**, que determinou a liberalização total e integral do transporte ferroviário de passageiros a nível da União Europeia a partir do início de 2019, com requisitos adicionais no que respeita à ferrovia.

Este 4.º pacote Ferroviário, através do Regulamento n.º 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro (que alterou o Regulamento n.º 1370/2007) e da Diretiva (UE) 2016/2370 veio estabelecer um espaço ferroviário europeu único, impondo:

- A celebração de contratos de serviço público, que estabeleçam obrigações de serviço público a cumprir pelos operadores, podendo ser estabelecidos direitos exclusivos numa linha, troço ou região;
- O acesso livre a linha, troço ou região, em concorrência com outros operadores pelos canais horários disponíveis na infraestrutura e desde que não seja colocada em causa o equilíbrio económico-financeiro de um contrato de serviço público já existente.



Nos termos da legislação europeia aplicável, o contrato de serviço público deve estabelecer requisitos de desempenho mensuráveis, transparentes e verificáveis. Os requisitos de desempenho devem incluir, em especial, a pontualidade dos serviços, a frequência das operações ferroviárias, a qualidade do material circulante e a capacidade de transporte de passageiros.

Cumpra-se notar que o Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro veio ainda proceder à alteração ao Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, na sua redação atual, com vista a reforçar e desenvolver os direitos dos passageiros, que devem ser garantidos por qualquer operador num mercado livre e concorrencial.

5. Os factos

5.1. As reclamações: dados globais da AMT

A CP tem apresentado, desde sempre, um elevado número de reclamações, por diversos motivos, notando-se no 2º semestre de 2018 um significativo aumento em relação a períodos anteriores.

As reclamações aqui consideradas dizem respeito, tanto a reclamações inscritas no livro de reclamações, como a reclamações enviadas pelos utentes diretamente à AMT, não estando contempladas as reclamações e interações efetuadas pelos utentes diretamente junto da CP, por diversos meios, nomeadamente através das linhas de atendimento telefónico, do site CP, de canais de venda, por email, nas redes sociais, etc.

Conforme consta dos respetivos relatórios estatísticos publicados pela AMT, o número total de reclamações da CP inscritas no livro de reclamações desta entidade e recebidas diretamente pela AMT foi, em 2016, de 655 e 2345, respetivamente no 1º e 2º semestre, em 2017, de 1642 e 2214, respetivamente no 1º e 2º semestre, e em 2018 de 1850 e 2971, respetivamente no 1º e 2º semestre, conforme evolução evidenciada no gráfico 1 infra.

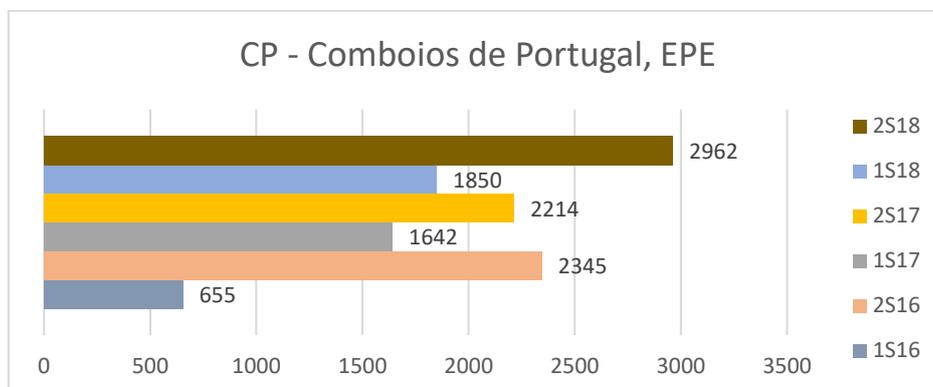


Gráfico 1 - Evolução do número de reclamações da CP nos anos de 2016 a 2018

Ainda que o aumento de reclamações possa ser explicado pelo elevado número de passageiros transportados pela CP (126,4 Milhões em 2018), bem como pelo facto de existir uma extensa rede de serviços e de balcões de atendimento com a inerente facilidade de acesso ao livro de reclamações, ressalta, desde logo, do gráfico supra ter havido um acréscimo significativo do número de reclamações no último semestre de 2018, que se analisará mais detalhadamente.

Assim, da análise às reclamações registadas pela AMT, concluiu-se que os 12 motivos mais reclamados são os constantes da Tabela 1 infra, onde se comparam, também, os 2 últimos anos.

os 12 Motivos + reclamados do 2º Semestre de 2018												
	Pedido de reembolso	Incumprimento do horário do transporte	Cancelamento do serviço	Títulos de transporte	Crítica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fiscal/outros	Problemas técnicos com veículos	Atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade	Excesso de lotação de veículos	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos	Crítica à atuação da empresa	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	Greves
2º Sem. 2018	365	352	317	316	222	180	139	123	106	99	92	70
1º Sem 2018	288	304	104	166	178	47	37	22	63	110	48	96
2º Sem 2017	297	260	66	132	231	48	203	16	97	353	62	1
1º Sem 2017	198	231	31	205	150	39	128	23	82	132	42	0

Tabela 1 – Os Motivos mais reclamados nos 1ºs e 2ºs semestres de 2017 e 2018



Os motivos mais reclamados pelos passageiros têm-se mantido constantes ao longo dos últimos trimestres, incidindo fundamentalmente nos incumprimentos de horários, cancelamento de serviços, incluindo a ausência de informação aos passageiros sobre tais atrasos e supressões e ainda, pedidos de reembolso dos valores pagos em viagens não realizadas ou realizadas sem cumprimento dos horários e condições previstos.

Nestes casos em particular, constata-se existir um acréscimo no número de reclamações, o que pode indiciar uma degradação do serviço, sem esquecer, todavia, que também ocorreu o aumento do número de passageiros transportados pela CP nos últimos semestres, sendo a evolução, de acordo com os números oficiais daquela empresa de:

- 1º semestre de 2017 – 60,2 Milhões de passageiros
- 2º Semestre de 2017 – 61,8 Milhões de passageiros
- 1º Semestre de 2018 – 62,1 Milhões de passageiros
- 2º semestre de 2018 – 64,3 Milhões de passageiros

Surgem, também, como motivos mais reclamados a atuação pouco colaborante e pouco cordata de funcionários da empresa, nomeadamente nos serviços de atendimento ao público e ainda de revisores, mas que apresenta, no 1º semestre de 2018, um decréscimo significativo em relação ao semestre anterior.

Na tipologia “Títulos de Transporte” encontramos diversos motivos relacionados com os bilhetes adquiridos, nomeadamente situações de títulos não válidos ou não validados que dão origem à aplicação de coimas e pedidos de troca de títulos não satisfeitos pela CP.

No que respeita às reclamações designadas por “Crítica à Atuação da Empresa” são aqui consideradas as situações em que não é possível identificar um motivo reclamado, mas sim diversas situações genéricas que geram descontentamento. Exemplificando, o utente queixa-se que “*o serviço da CP é mau*”, sem mencionar qualquer facto em que baseia essa afirmação.



5.2. As reclamações: os dados do Relatório Reclamações da CP

Os números atrás referidos não traduzem a realidade das reclamações da CP, pois não contemplam as dirigidas diretamente pelos utentes a esta empresa, através de outros meios que não o livro de reclamações.

Com efeito, a CP tem ao dispor do utente diversos canais de contacto para que este possa efetuar as suas reclamações, pedir informações ou fazer sugestões, tais como canais escritos, disponibilizando nos seus serviços de atendimento ao público, para além do livro de reclamações, formulários específicos designados “Formulários de Sugestões e Reclamações”, disponibilizando linhas telefónicas diretas para apoio ou informação ou ainda através da internet, no site da empresa.

A CP publica semestral e anualmente Relatórios de Reclamações - que contêm uma análise detalhada sobre as reclamações dos seus utentes, análise essa que é feita por tipologia de reclamação e também por tipo de serviço - e Relatórios da Qualidade do Serviço CP e Satisfação do Cliente- que contêm a análise do desempenho da qualidade do serviço prestado pela empresa no que toca a diversos parâmetros (v.g. pontualidade, cancelamento do serviço, higiene e limpeza, tratamento de reclamações, entre outros).

A informação constante dos mencionados relatórios agrega todas as reclamações recebidas pela CP e registadas no seu sistema de gestão de reclamações, designado por SGRS. De acordo com a informação desses Relatórios, a CP recebeu:

- Em 2016, 20 595 reclamações (+ 9% face a 2015);
- Em 2017, 24 365 reclamações (+ 19% face a 2016);
- Em 2018, 30 216 reclamações (+ 24% face a 2017).

Segundo informação da CP, constante dos seus relatórios de reclamações, em 2017 e 2018, o livro de reclamações representou apenas 14% do total das reclamações recebidas pelos diversos canais da CP.

No que respeita à análise das reclamações por tipologia, no Relatório Reclamações da CP relativo ao ano de 2018 surge a tipologia “circulação”, com 11 600 reclamações, que representam 39%



do total de reclamações.¹³

A tipologia circulação está subdividida, segundo a CP, nas seguintes subtipologias: (i) Pontualidade- Material Circulante;(ii) Pontualidade – Infraestrutura, (iii) Pontualidade – Acidente, (iv) Tempo de Paragem nas Estações, (v) Regularidade e (vi) outros.

As 3 primeiras subtipologias criadas pela CP, têm em vista explicar a origem do atraso do transporte, ou devido à própria infraestrutura (da responsabilidade da IP) devido a acidente (causa de força maior) ou ao material circulante (da responsabilidade da CP).

Segundo a explicação dada pela CP nesse mesmo Relatório, este número *“esteve relacionado com as situações de greve (7 157 reclamações, representando 61% do total da tipologia) (...) ao longo do ano de 2018, entre greves realizadas e desconvocadas, registam-se 13 momentos em que foram anunciadas greves (...)”*.

Em segundo lugar, aparece a tipologia “Sistema de vendas” com 8 931 reclamações, representando 30% do total do total de reclamações no ano.

No Sistema de Venda incluem-se, segundo a CP, todas as reclamações relativas a vendas ou validação de títulos ou passes, qualquer que seja o sistema em que seja feito (bilheteiras, gates/validadores, multibanco, a bordo, *contact center*, etc).

Em terceiro lugar surge a tipologia “Regulamentação”, com 3 860 reclamações, representando cerca de 13% do total das reclamações anuais e que, segundo a CP, registou um decréscimo de -3% face a 2017.

Note-se que nesta tipologia estão incluídas as situações de revalidações e erros de processamento em MVA’s¹⁴, que determinam reembolsos (e que representam a maior fatia de reclamações desta tipologia, com 44%), questões relativas a preços e recibos e questões relativas a condições comerciais.

¹³ Esta tipologia, no ano de 2017 (no conjunto dos 2 semestres), aparece em segundo lugar, com um total de 6 940 reclamações.

¹⁴ Máquinas de Venda Automática

5.3. As reclamações recebidas na AMT em 2018: dados específicos por linha

Importa, no entanto, no âmbito da presente ação de fiscalização, proceder a uma análise mais específica tendo por base as linhas da CP onde se verificaram, em 2018, maiores constrangimentos para os passageiros, a saber, linha do Norte, linha de Cascais, linha de Sintra, linha do Oeste e linha do Algarve.

Como é sabido, do teor das reclamações nem sempre resulta a identificação da linha e serviço reclamados pelo utente, pelo que, nessas situações, torna-se difícil aferir e alocar a reclamação a uma linha ou viagem em concreto. Neste sentido, a análise desenvolvida pela AMT restringe-se às reclamações efetuadas no livro de reclamações, tendo sido feita a seleção de reclamações relativas a cada linha ou serviço com base na identificação feita pela CP relativamente aos números das folhas de cada um dos livros de reclamações disponibilizados nos estabelecimentos de atendimento ao público existentes ao longo de cada uma dessas linhas.

Como é compreensível, este critério é falível, dado que o utente da linha do Norte, por exemplo, pode fazer a sua reclamação na estação de Almada ou noutra local próximo da sua residência e não num local de atendimento localizado ao longo da linha objeto de reclamação. Ora, quando uma reclamação não identifica qual a linha ou serviço que está a ser reclamado, a mesma é considerada, por defeito, como respeitante à linha a que pertence o local de atendimento que possui aquele livro de reclamações

Com estas limitações, as reclamações que foi possível identificar para cada uma das linhas acima indicadas, nos últimos dois anos (janeiro de 2017 a dezembro de 2018) foram as que estão evidenciadas nos Gráfico 2 a 6, infra.

Quanto à linha do Norte

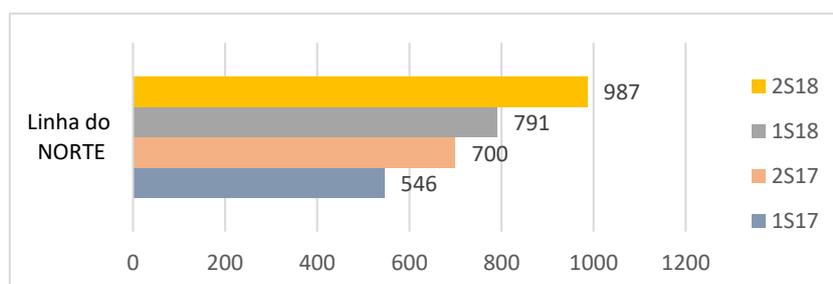


Gráfico 2 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Norte

Quanto à linha de Cascais

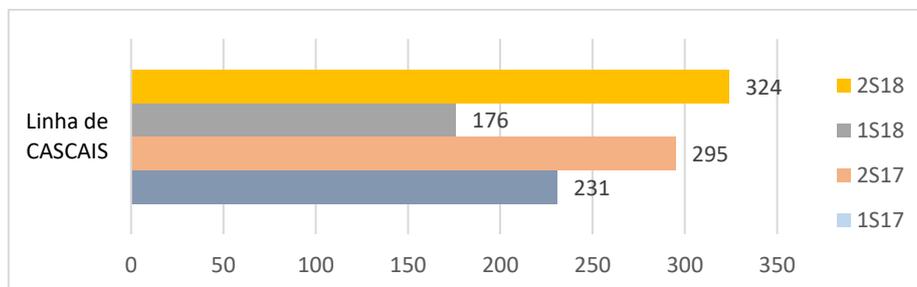


Gráfico 3 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Cascais

Quanto à linha de Sintra

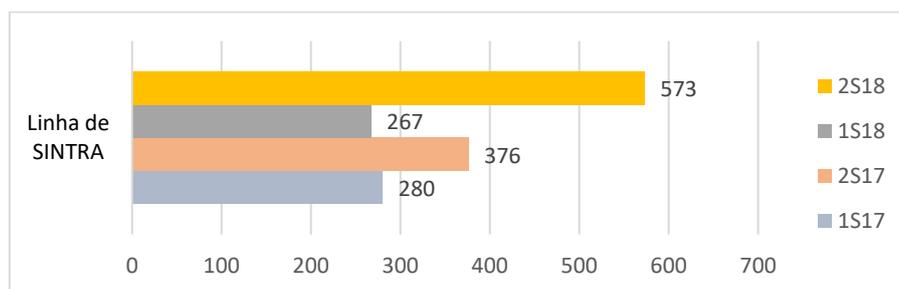


Gráfico 4 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Sintra

Quanto à linha do Oeste

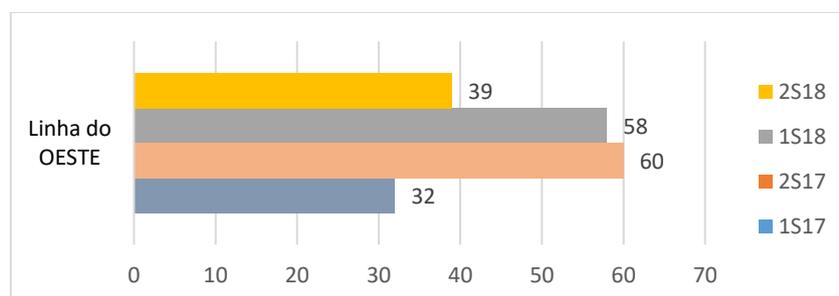


Gráfico 5 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Oeste

Quanto à linha do Algarve

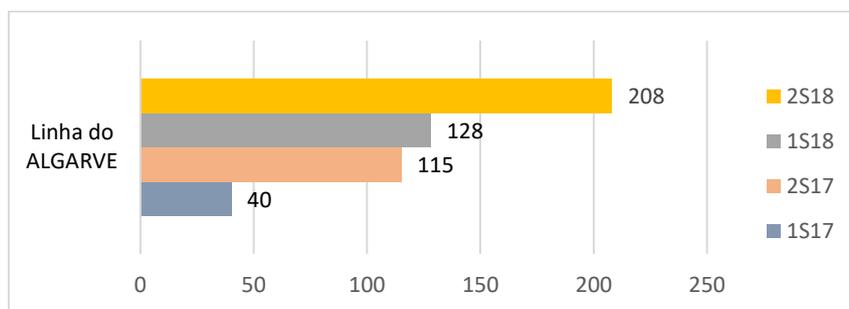


Gráfico 6 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Algarve

Como é patente nos gráficos supra, em todas as linhas, com exceção da linha do Oeste, o número de reclamações registou um relevante acréscimo, acréscimo esse que, no caso das linhas de Sintra e de Cascais, é muito significativo.

Nas linhas acima identificadas, foi também efetuada uma análise às reclamações com base no motivo descrito na reclamação designadamente o que se refere aos: (i) incumprimentos de horários; (ii) à supressão de serviços sem aviso prévio; (iii) Pedido de reembolso/indenização e, (iv) condições de transporte e questões técnicas.

Em cada uma destas tipologias, estão incluídas as seguintes situações:

- Cancelamento de serviços sem aviso prévio (35A) - incumprimentos contratuais por não realização do serviço de transporte programado;
- Incumprimento de horário (35I) - incumprimentos contratuais no que respeita a atrasos na prestação do serviço programado;
- Pedido de Reembolso / Indemnização (45B) – pedidos dos utentes de reembolsos dos valores pagos pela compra de títulos, decorrentes, na sua grande maioria, do incumprimento de horários ou não realização do serviço programado.
- Condições de transporte e questões técnicas (10B) - incumprimentos contratuais no que respeita ao modo de prestação do serviço (transporte efetuado em comboios sem classe conforto, quando o passageiro pagou bilhete correspondente a esta categoria). Este motivo



aparece apenas considerado no ano de 2018 dado o crescente número de reclamações existentes desta tipologia, inexistindo dados autónomos dos anos anteriores.

Tendo também por base temporal os anos de 2017 e 2018 (de janeiro de 2017 a dezembro de 2018) as reclamações das mencionadas tipologias que foi possível identificar por cada uma das linhas foram as que se encontram listadas nos Anexo 2 a 6.

Para melhor perceção do tipo de reclamações dos utentes das diversas linhas, juntam-se, a título exemplificativo, algumas reclamações das tipologias indicadas, sobre o serviço da CP em cada uma das linhas em análise, recebidas ao longo do ano de 2018. (Anexos 7 a 11)

Da leitura destas reclamações podemos aferir que, segundo os reclamantes, as frequentes supressões e atrasos dos comboios, nas diversas linhas, não são acompanhadas de qualquer informação, verificando-se até um desconhecimento, por parte dos trabalhadores da CP, sobre os motivos de tais atrasos, qual o tempo de espera, ou se será disponibilizado transporte alternativo.

No caso específico das linhas do Oeste e Algarve, as avarias das automotoras são o motivo mais frequente para justificar o atraso ou o cancelamento da viagem, mas tal justificação ocorre sempre à posteriori, com os inerentes incómodos dos utentes que só são confrontados com essa situação, já no cais.

No caso da linha do Algarve, são também frequentes as reclamações sobre os percursos efetuados pelos transportes rodoviários alternativos, disponibilizados pela CP, os quais não correspondem aos da ferrovia, o que tem como consequência os utentes ficarem a meio do caminho, tendo de chamar um táxi para chegar ao seu destino, com os custos inerentes.

Quanto às reclamações da linha do Norte, referem-se sobretudo a atrasos decorrentes das obras na via, da responsabilidade da IP, às alterações de horários ocorridas no início de agosto, bem como pedidos de reembolso por motivo de realização da viagem do Porto para Braga em comboio de qualidade inferior, tendo o utente pago um bilhete para o AP.

A evolução dessas reclamações, por semestre, relativamente a cada umas das linhas, está evidenciada nos Gráficos 7 a 11 infra.

Quanto à linha do Norte

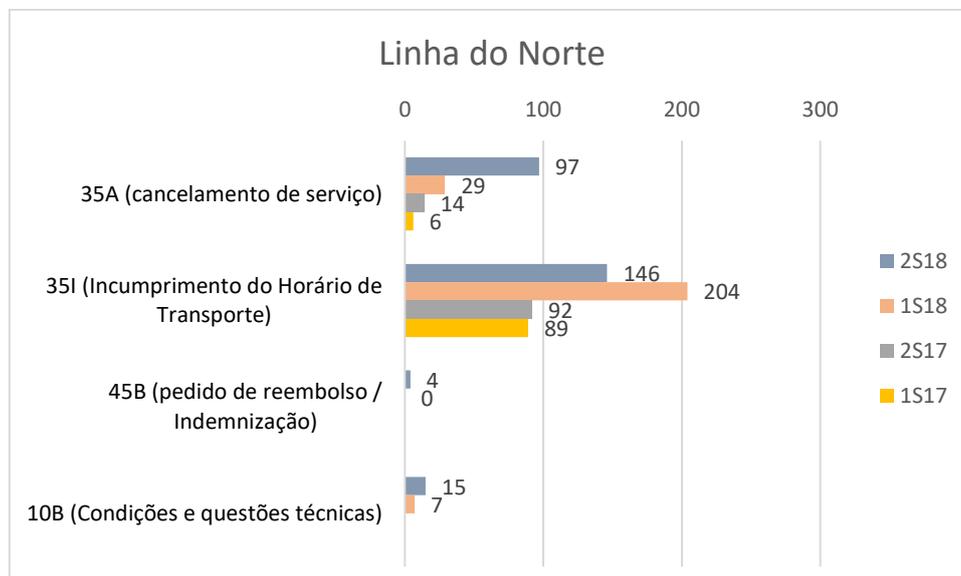


Gráfico 7 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Norte, por motivo

Quanto à linha de Cascais

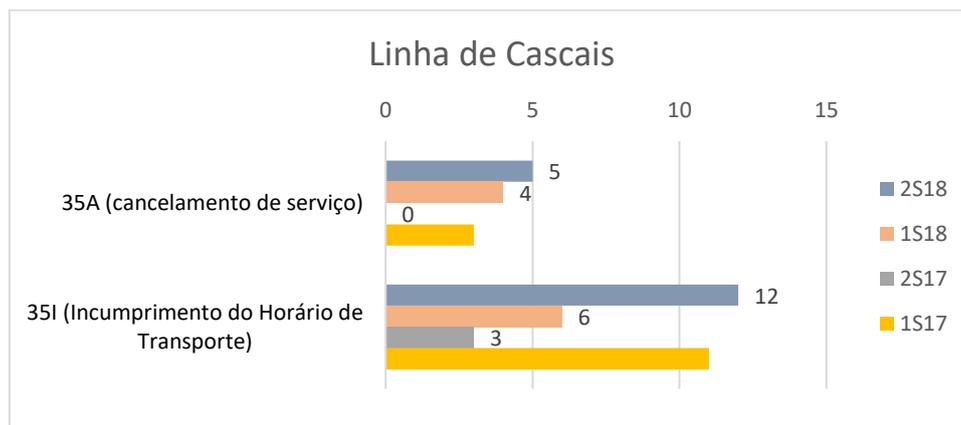


Gráfico 8 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Cascais, por motivo

Quanto à linha de Sintra

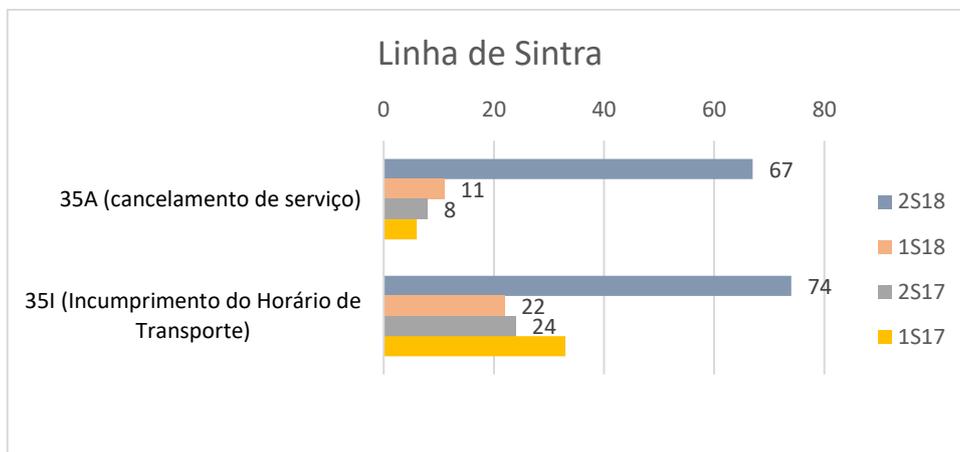


Gráfico 9–Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Sintra, por motivo

Quanto à linha do Oeste

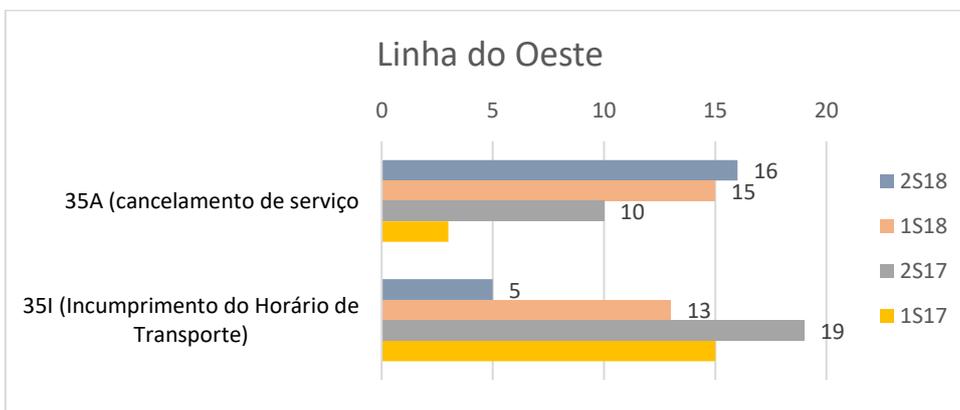


Gráfico 10 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Oeste, por motivo

Quanto à linha do Algarve

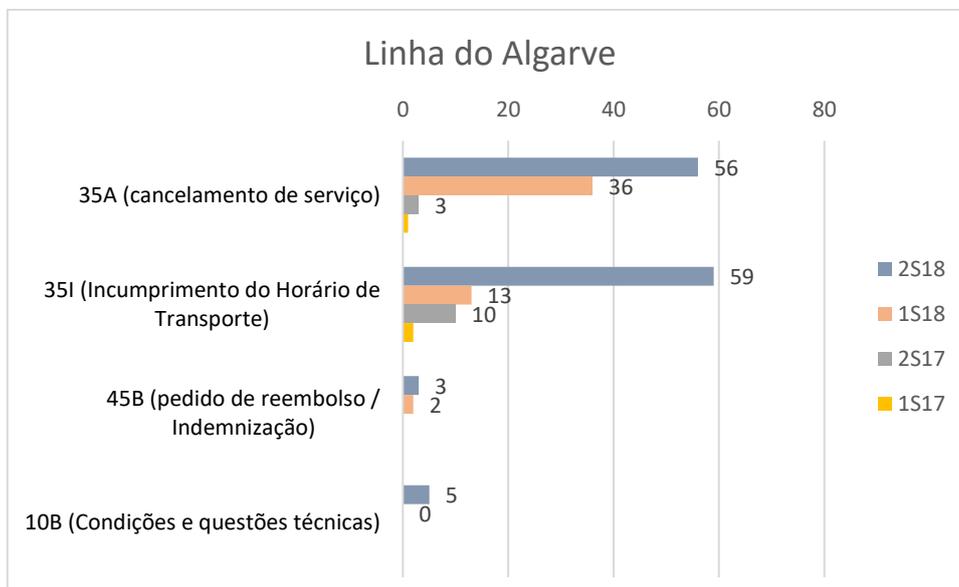


Gráfico 11 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Algarve, por motivo

Não é demais realçar que estes números não traduzem a realidade e pecam por defeito, dada a dificuldade de, em consequência do insuficiente preenchimento do livro de reclamações, designadamente pela falta de indicação pelo reclamante, alocar, com o mínimo de rigor, a reclamação a uma linha/serviço específico. Apesar disso, para uma melhor compreensão da situação e do impacto que estas situações causaram no dia a dia dos utentes, considerou-se importante, não só conhecer tais números como ainda, e principalmente, conhecer o teor das reclamações e as respostas (quando existam), dadas pela CP a essas reclamações.

6. As informações prestadas pela CP

6.1. Na reunião de 24 de julho de 2018

De acordo com as informações prestadas pela CP, através do seu Presidente do Conselho de Administração e do Diretor Geral de Produção, em reunião realizada nas instalações da AMT, em 24 de julho de 2018, os problemas com que a CP se debate estão relacionados com (i) a idade média do material circulante, consequência da falta de investimento dos últimos anos no



setor, (ii) a falta de recursos humanos, em especial na EMEF¹⁵, (iii) os impactos da qualidade da infraestrutura gerida pela Infraestruturas de Portugal (IP) na circulação, (iv) as obras permanentes realizadas na infraestrutura e (v) a inexistência de um alinhamento mais consistente da CP com os investimentos da IP.

No que respeita à idade média do material circulante, foi dito que os últimos investimentos foram realizados há 20 anos, sendo a idade média do material circulante em Portugal de 50 anos quando a dos congéneres europeus é de cerca de metade, ou menos, como é o caso da Bélgica onde a idade média do material é de 22 anos. Como foi acentuado pela CP, uma idade média tão elevada implica, naturalmente, grandes custos de conservação e manutenção.

Para a aquisição de novo material circulante será necessário abrir um concurso internacional, dados os montantes envolvidos, sendo que um processo deste tipo pode demorar, em média, cerca de 3 anos e meio.

A manutenção do material circulante é feita pela EMEF, entidade que, segundo a CP, por falta de recursos humanos, não tem capacidade de resposta às inúmeras solicitações requeridas pela CP, face à antiguidade da frota. Referiu ainda a CP que se torna necessário reforçar, com urgência, o quadro de pessoal com, pelo menos, mais 90 trabalhadores especialistas, nomeadamente torneiros, mecânicos, serralheiros, eletricitas e eletromecânicos.

Por outro lado, o recrutamento dos trabalhadores carece de autorização do governo e tem de ser feito de entre candidatos com o 12º ano, sendo feita formação *on job*, que demora cerca de 9 meses.¹⁶

Adiantou ainda a CP que nestas áreas existem também trabalhadores com carreiras contributivas longas, com 60 ou mais anos, que querem, naturalmente, sair. Desde o início do ano de 2018 a EMEF perdeu já 58 pessoas.

¹⁵ A EMEF é uma empresa detida a 100% pela CP e que se dedica ao fabrico, reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos e material circulante, incluindo reparação e revisão de motores

¹⁶ Em setembro de 2018 foi anunciado pelo Ministro do Planeamento e das Infraestruturas que havia sido autorizada a contratação de mais 102 recursos humanos para a EMEF, isto para além de mais 40 outros recursos que já tinham saído da empresa e que estavam em situação de precariedade, e que regressaram ou irão regressar.



Segundo a CP, a falta de recursos humanos também se verifica em outras áreas, pois é necessário recrutar pessoal da produção, maquinistas e revisores. À data da reunião, julho de 2018, a CP tem um custo anual com horas extraordinárias de 15 milhões de euros, situação que esgota as pessoas, aumentando o cansaço e a fadiga.

Relativamente aos problemas relacionados com a infraestrutura gerida pela IP, foi mencionado pela CP, a título exemplificativo, o caso do troço Espinho-Gaia-Ovar, na linha do Norte, em que devido a obras, a CP teve de incorporar mais 6 a 10 minutos na viagem Porto-Lisboa, onde o Alfa Pendular, que pode atingir a velocidade de 220km/hora, só consegue circular em determinados troços, à velocidade de 20km/hora.

Foi ainda referido pela CP que a empresa suporta cerca de 6 milhões de euros por mês a título de taxa de utilização da infraestrutura, o que equivale a 72 milhões de euros por ano, valor que considera demasiado elevado e que não tem correspondência na qualidade do serviço prestado pela IP.

Em matéria de custos foi também salientado que só o preço da energia sofreu recentemente um aumento de 23%, o que implicará para a CP um aumento dos custos de 36 milhões para 43 milhões de euros por ano.

E que, em contrapartida, a atualização tarifária dos títulos de transporte da CP em 2018, sobretudo no caso dos serviços urbanos, foi mais restritiva do que para os demais modos de transporte público de passageiros, pois o despacho do Secretário de Estado das Infraestruturas estabeleceu o teto máximo de aumento em 1,4%, em vez de 1,5%.

6.1.1. Linha do Norte

No que respeita à linha do Norte, a CP salientou que é a IP que gere a capacidade da infraestrutura e que existem alguns problemas estruturantes nos modelos da oferta face às necessidades comerciais dos operadores.

Na conceção dos horários, a CP, para além do tempo necessário em termos de velocidades permitidas na via e conseguidas pelo veículo, tem de considerar um tempo adicional imposto pela “*taxa de pontualidade*” que é associada aos pontos imutáveis da infraestrutura, e que



obriga a adicionar 30 segundos em cada ponto, assim como nas paragens em que é feito um arredondamento para o meio minuto seguinte.

Além disso há um tempo suplementar associado às obras da infraestrutura, que também afeta a marcha horária do comboio.

Segundo a CP, neste quadro atual, em que, em resultado da degradação da infraestrutura a IP intensificou as obras e intervenções na mesma, a pontualidade é má, uma vez que a marcha do comboio não consegue acomodar as restrições de velocidade impostas pela IP, decorrentes das intervenções realizadas, nem as resultantes do envelhecimento da infraestrutura.

Por isso a CP referiu que, a partir de 5 de agosto 2018, será obrigada a alterar o modelo de horário em vigor.

Explicando em que consistia tal alteração, foi dito pela CP que no modelo de horário em vigor, os comboios Alfa Pendular partem de Lisboa, Santa Apolónia, ao minuto zero e os Intercidades ao minuto 30. Tais comboios, devido às diferentes velocidades praticadas e ao diferente número de paragens, quando se aproximam do Porto vão com uma diferença de apenas 5 ou 7 minutos. E quando entram no último troço, de Aveiro a Campanhã, há uma coexistência de vários serviços, regionais, urbanos, de longo curso e de mercadorias. Em todas as linhas da CP só existe um outro troço com tráfego mais intenso que é o troço entre Cacém e Benfica.

Mais foi dito que, devido às obras na infraestrutura nesse troço da linha do Norte, foi necessário adicionar tempo à marcha do comboio, para repor a tal “*taxa de pontualidade*” imposta pela IP, no caso 7 minutos (inicialmente a IP tinha proposto 10 ou 12 minutos). E, não tendo as intervenções decorrido como planeado, a IP apenas finalizou o troço até à Pampilhosa, indo de seguida iniciar a substituição das travessas e depois a intervenção nos taludes, pelo que era previsível que só no fim de 2018 iria ser realizada a intervenção no troço entre Ovar e Gaia.

Ao acrescentar estes 7 minutos à marcha do comboio, segundo a CP, a capacidade de circulação fica reduzida, pois os comboios não cabem nos troços de tráfego mais intensos. A solução encontrada pela CP foi retirar a “família Granja”, redundante em relação à “família Ovar” que circulava com 5 minutos de diferença no sentido ascendente e 10 minutos no sentido



descendente. Os comboios da Granja transportam cerca 520 passageiros por dia, representando apenas cerca de 0,1% da procura dos urbanos do Porto.

Este acréscimo de 7 minutos no serviço de longo curso, (no urbano são só 3 minutos), não permite que a reversão seja feita em Porto - São Bento, sob pena de haver uma diminuição muito substancial da produtividade, mas sim em Porto - Campanhã. Segundo a CP tal não representará um incómodo relevante para os utentes pois é disponibilizado um comboio de Campanhã para São Bento a cada 5 minutos. Aliás, todos os comboios têm uma ligação em 5 minutos para os comboios que vêm de Braga, Guimarães e Caíde (são 7 comboios por sentido).

Relativamente aos Alfa Pendular e Intercidades, foi referido pela CP que o número de comboios se manteve, mas que a empresa teve de tomar algumas opções comerciais de modo a melhorar a gestão da frota Alfa Pendular, uma vez que, atualmente, só tem 9 unidades disponíveis.

Assim, por opção comercial, foi suprimido o Alfa Pendular das 6 horas da manhã, com partida de Lisboa que só tinha cerca de 30% de ocupação média. Em termos de procura e eficiência a CP entende ser esta uma boa solução pois a procura era baixa, em especial de Lisboa até Coimbra, e só no troço entre Coimbra e Porto é que a ocupação aumentava para cerca de 40% ou 50% da capacidade disponível.

Este comboio foi substituído por um Alfa Pendular que parte de Lisboa às 9 horas.

Foi também referido pela CP que com estas alterações anunciadas para agosto de 2018, a empresa pretendeu melhorar a gestão da frota Alfa Pendula, e utilizar canais reservados que não eram utilizados, já que passava a haver um comboio no horário das 9 horas da manhã, antes não preenchido. O comboio Intercidades que saía as 7 horas e 30 minutos de Lisboa para o Porto passou a sair às 6 horas e trinta minutos, e como é um Intercidades, faz mais paragens, e, portanto, serve mais pessoas

6.1.2. Linha de Cascais

Relativamente à linha de Cascais foi salientado pela CP que a infraestrutura é muito antiga, datando do tempo da concessão do jogo ao Casino Estoril, assim como o respetivo material



circulante, o que origina problemas com os motores de tração. A CP, para operar nesta linha, precisa de ter disponíveis 26 unidades.

O modelo de exploração assenta na existência de um comboio longo entre Cascais e Cais do Sodré, o que significa que as circulações são feitas com duas composições.

Na linha de Cascais foi reconhecido pela CP que se verificou, efetivamente, uma redução de circulações, mas foi também dito que a empresa pretendia, antes do período escolar, até 9 de setembro, repor a circulação de 5 comboios por hora. Nos meses de férias escolares, a CP decidiu manter o mesmo modelo de exploração, mas reduzir a frequência de 1 circulação por hora nas horas de ponta. Após 9 de setembro será reposta a frequência de 5 comboios por hora.

Segundo a CP, sempre que haja indisponibilidade de material, em vez de 2 composições, a circulação será feita com apenas uma composição, como vem acontecendo esporadicamente.

6.1.3. Linha de Sintra

De acordo com o informado pela CP, a linha de Sintra transporta anualmente mais de 60 milhões de pessoas. O investimento realizado na infraestrutura, entre Cacém e Entrecampos, possibilitou a reabilitação da via.

Em 2015 a CP alterou o conceito de horário, alteração essa que motivou o esgotamento da capacidade da infraestrutura, tendo sido possível realizar 12 comboios por sentido e por hora, o que se traduz na circulação de comboios de 5 em 5 minutos entre Cacém e Benfica.

Para além dos comboios de Alcântara que evoluem para Castanheira do Ribatejo e dos comboios de Santa Apolónia que evoluem para Azambuja, nas horas de ponta (7h - 10h e 16,30h - 20h), circulam 8 comboios com origem em Sintra e 4 que têm origem em Mira Sintra-Meleças. Esses comboios juntam-se no Cacém e os 12 seguem até Benfica. Depois, desses 12 comboios, 6 vão para o Rossio e 6 vão para Lisboa, Estação do Oriente. Dos 6 que chegam à Estação do Oriente, 2 vão para Alverca (isto nas horas de ponta).



Estes comboios não estão cadenciados, existindo espaços de 10 minutos entre eles e espaços de 20 minutos, o que, segundo a CP, causa entropias quando se juntam no troço entre Cacém e Benfica.

A “família Meleças-Rossio” circula com unidade simples, todas as outras circulações desta linha são feitas com unidades múltiplas (duas unidades).

Sempre que se verificam imobilizações excessivas, a CP usa as composições *double deck*, idênticas às que são utilizadas habitualmente entre Santa Apolónia e Azambuja, mas entende que os resultados não são satisfatórios, porque os passageiros têm dificuldade em entrar e sair dos comboios.

A CP considera que, para gerir de forma eficiente, tem de melhor ajustar a oferta à procura, efetuando diversas alterações. Assim, os 4 comboios que saem de Mira Sintra-Meleças para Rossio, fora das horas de ponta, são no entender da CP, excessivos, por isso a CP pretende espaçá-los de 30 minutos, mas passa a usar unidades múltiplas, o que significa que não reduz o número de lugares, apenas há uma redução de frequência, nas horas de ponta. Quando os comboios partem do Cacém já há 10 circulações e, por isso, comboios a circular de 6 em 6 minutos.

Ainda de acordo com o informado pela CP, os comboios de Sintra para o Rossio e de Benfica para Lisboa-Oriente manter-se-ão sem alteração. No entanto, de Mira Sintra-Meleças para o Rossio existirão menos 2 circulações, mas sendo tal compensado, como já mencionado, com o reforço de composições, o que resulta na mesma oferta de lugares.

Esta solução, segundo a CP, permite ganhar fiabilidade no modelo de oferta e ganhar outra consistência em termos de horário e melhorar a produtividade dos recursos alocados ao modelo de circulação, quer materiais quer humanos, pois possibilita a redução das unidades em rotação e o número de trabalhadores afetos a este serviço.

6.1.4. Linha do Oeste

Conforme referido pela CP, na linha do Oeste existem muitas zonas não eletrificadas, o que não permite a utilização coerente da infraestrutura, quer em modo elétrico quer em modo diesel, já



que a empresa não tem material que tenha a dupla característica, isto é que faça circulação em modo diesel e em modo elétrico. Tal significa, portanto, que se torna necessário utilizar duas séries, o que aumenta exponencialmente o custo de exploração, pois são precisas 2 frotas, 2 tripulações, para além da eficiência energética que também é prejudicada.

Isto afeta a prestação do serviço e causa constrangimentos, segundo a CP, já que reduz o conforto e a atratividade para o cliente.

De acordo com a informação prestada pela CP, a linha do Oeste está quase toda por eletrificar entre Cacém e Figueira da Foz, o que obriga à exploração total em material diesel. E embora esta linha sirva cerca de 16 concelhos, com cerca de 10 % da população ativa portuguesa, o traçado da infraestrutura, a orografia do terreno, com várias pendentes e a via única, são fatores que se traduzem numa perda de competitividade e atratividade do modo ferroviário face ao modo rodoviário individual e coletivo. Daí a existência de múltiplas ligações rodoviárias entre Torres Vedras e Lisboa, e entre Caldas da Rainha e Lisboa e Coimbra. Conclui a CP que não é assim possível realizar tempos de trajeto que justifiquem o uso da ferrovia, tendo-se optado por um *“modelo de mobilidade de proximidade”*.

Com a eletrificação, a CP considera que será possível aumentar a velocidade e melhorar a frenagem e, conseqüentemente, realizar o trajeto entre Torres Vedras e Lisboa -Entrecampos em 50 minutos, sendo então viável apostar-se num modelo de comboios rápidos.

Segundo a CP, atualmente, nesta linha, não se atinge a velocidade máxima possível, pois o diesel é um diesel mecânico, em que a passagem da velocidade da 1ª para a 2ª é feita aos 70 km, e o comboio nunca consegue passar para a 2ª velocidade, até pelo próprio perfil da via.

A CP referiu também apostou em melhorar o comboio rápido entre Caldas da Rainha e Coimbra, o qual, todavia, não é usado, atualmente, por mais de 40 pessoas, isto é, cerca de 20% da sua capacidade. Este comboio gasta 2 litros por km, o que a CP considera excessivo, já que um litro de gasóleo corresponde a cerca de 10,2 kilowatts /hora, e o Alfa Pendular gasta, em média, cerca de 12 ou 13 kilowatts /hora.



Na linha do Oeste existe ainda a circulação entre Caldas da Rainha e Meleças onde se faz a correspondência com a oferta urbana, a circulação entre Torres Vedras e Caldas da Rainha e entre Caldas da Rainha e Leiria.

Para assegurar este horário de 30 comboios nos dias úteis, foi dito pela CP que são precisas 5 unidades em rotação, mais 1 reserva de exploração e mais 1 para manutenção, e mais 2 para o Alentejo - sendo a reserva de exploração comum para o Oeste e o Alentejo- e no Algarve são precisas mais 8 ou 9 unidades, pois a série é a mesma e é constituída por 19 unidades. Trata-se de uma série muito antiga, marca ALLAN, que necessita de fazer grandes reparações aos 400 mil km, quando o normal, mesmo nas séries antigas, é as reparações serem feitas aos 650 /700 mil km. O material novo, por sua vez, faz manutenção aos 3 ou 4 milhões de km.

No que respeita a estas automotoras, a CP realçou que existem dois níveis de problemas, por um lado, o facto de as existências serem menores do que as necessidades e por outro, a incapacidade de se recuperar o material avariado, dada a inexistência de peças de substituição uma vez que já não estão disponíveis nas cadeias de produção e de comercialização. Segundo a CP, a produção de peças de forma não comercial teria um custo excessivo além de não ser possível encontrar *know how* ou mão-de-obra qualificada, para fazer as reparações.

Foi ainda referido pela CP que a maioria das automotoras que circula na linha do Oeste tem 50 anos, mas na linha de Leste, entre Entroncamento e Badajoz, circulam automotoras ainda mais antigas, com 64 anos.

Das 19 automotoras existentes desta série ALLAN, estão sempre 4 paradas para manutenção, sendo que a CP necessita de 8 para a linha do Algarve e 7 para a linha do Oeste. No entanto, em caso imprevisto (acidentes, avarias) ocorrem imobilizações prolongadas, não existindo peças para fazer as reparações necessárias.

Para manter o serviço na linha do Oeste, segundo informou a CP, a empresa colocou em circulação comboios alugados à RENFE. Das 4 automotoras ALLAN's que a CP tinha ao serviço, 2 foram alocadas à linha do Leste, entre o Entroncamento e Badajoz, por indicação da tutela.

Foi ainda referido pela CP que e em julho o acionista pediu para alterar a frequência dos comboios da linha do Leste, entre Entroncamento e Badajoz, para frequência diária, ao invés de



um comboio à 6ª feira e outro ao domingo), o que obrigou a afetar 2 unidades àquela ligação, as quais transportam, em média, 15 passageiros. Estas locomotivas ALLAN, dada a sua elevada idade, fazem manutenção aos 200 mil km, estando atualmente 2 ALLAN, em Contumil, imobilizadas, a aguardar a reparação pela EMEF.

De qualquer modo, segundo a CP quando não existe material circulante disponível na linha do Oeste, os comboios são substituídos por autocarros, de acordo com as necessidades identificadas.

Mais informou que quando terminar a época alta na zona do Douro, para onde foram transferidos meios, por causa da afluência que ocorre no verão, tais meios regressarão novamente para a linha do Oeste, sendo então possível repor os horários a partir de 4 novembro.

6.1.5. Linha do Algarve

Quanto à linha do Algarve foi explicado pela CP que a oferta existente está estruturada em função das ligações de longo curso. A eletrificação da linha do Algarve é considerada pela CP como fundamental para garantir as ligações, nomeadamente a ligação do Intercidades, ao barlavento e ao sotavento algarvios.

A CP chamou ainda a atenção para o facto de a IP ter já anunciado que a eletrificação das 2 pontas da linha do Algarve, Tunes - Lagos e Faro - Vila Real de Santo António ocorrerá no 2º semestre de 2021, o que implicará a disponibilização de material circulante adequado, tal como, aliás, a empresa já previu no seu plano de investimentos.

Foi ainda referido pela CP que lhe era prestado pela IP um serviço de formação e de formação de comboios nas estações técnicas, nomeadamente em Vila Real de Santo António, serviço esse que compreendia o serviço de operador de manobras, o desligar os cabos, efetuar ligações mecânicas, elétricas, e pneumáticas, etc.

No entanto, com o fim da prestação desse serviço por parte da IP, A CP teve de adaptar a circulação, pelo que, em Vila Real de Santo António, a partir de 5 de agosto, os comboios deixarão



de poder circular em múltiplos, dado que inexistem recursos que no local possam fazer as necessárias ligações.

6.2. Em resposta ao solicitado nos ofícios da AMT

A AMT, para além dos esclarecimentos prestados pela CP na reunião de 24 de julho de 2018, solicitou o envio de informação e documentação adicional, o que foi cumprido por aquela empresa.

Na sua resposta, a CP veio anexar a documentação solicitada, tendo genericamente justificado as alterações horárias verificadas nas linhas do Norte e Algarve com a necessidade de otimizar a utilização do material circulante, face ao *“atual cenário de incapacidade da EMEF em executar as tarefas de manutenção periódicas associadas a algumas séries de material, conjuntamente com o envelhecimento do mesmo...”*.

A informação prestada e a documentação junta em relação a cada um dos pontos, é a seguinte:

- (i) Documentação donde conste a informação sobre as razões subjacentes às alterações de horários anunciadas na linha do Norte, bem como o respetivo plano comunicacional aos utentes;**

Foi junto um documento da Direção de Exploração e Produção, de junho de 2018, intitulado *“Supressão dos Comboios da “família Granja” dos Serviços Urbanos do Porto - Obras de Modernização da linha do Norte, de responsabilidade IP com entrada em vigor a 5 de agosto de 2018”*.

Nesse documento, após a explicação sobre o enquadramento em que tal alteração é, necessariamente, coincidente com as explicações dadas pela CP na reunião e constantes do ponto 6.1. supra, é apresentada a alteração do modelo produtivo bem como a avaliação operacional dessa alteração, sendo referido existirem ganhos operacionais e a redução da utilização dos meios materiais e humanos nomeadamente:

- Redução de 1 linha de rotação do parque UTE2240;
- Redução dos percursos planeados do parque UTE2240 em cerca de 4392 km/mês;



- Redução de 2 PT/dia útil das escalas de Maquinistas e ORV dos Depósitos de Tracção e de Revisão de Porto-SB.

O impacto financeiro da alteração proposta permite, segundo análise da CP, uma redução estimada dos custos operacionais em cerca de 210.995,49 € por ano.

Foi também junto um email de 3 de agosto, com o título “Avisos CP – Informações e alterações de tráfego”, contendo em anexo avisos com informação sobre os novos horários dos diversos serviços, Alfa Pendular e Intercidades, Regional, Inter-Regional e Comboios Urbanos de Coimbra, Comboios Urbanos de Lisboa e do Porto e ainda do Internacional Celta-Porto-Vigo.

(ii) Ata do CA contendo a decisão sobre a alteração de horários dos comboios Alfa Pendular e Intercidades na linha do Norte;

Foram juntos dois extratos de Ata do CA, de 14 e 28 de junho de 2018, sobre “Alteração do Modelo de oferta dos Intercidades dos Eixos Lisboa-Covilhã e Lisboa-Évora (DMS 662943)” e “Horário de Verão 2018 - Longo Curso e Regional – 1ª fase (DMS 664104)”, respetivamente

(iii) Informação sobre a situação atual no que respeita a supressões e atrasos de comboios nas linhas do Oeste, Algarve, Norte, Sintra e Cascais e sobre quais os motivos determinantes das mesmas, bem como sobre as medidas a desenvolver pela CP para minimizar tais perturbações e proteger os direitos e interesses dos consumidores e utentes;

Foi junta informação sobre a evolução da regularidade dos serviços prestado pela CP nas linhas em causa, desde 2015, constatando-se uma degradação progressiva do serviço em todas as linhas, conforme evidenciado na tabela que constitui o Anexo 12.

Se atendermos apenas aos dados de 2018 (1º semestre), verificamos que na **linha do Norte**, nos Alfa Pendular Lisboa -Porto o índice declarado de regularidade foi de 98,79%, tendo sido suprimidas 18 circulações das 1491 programadas.



Quanto ao Intercidades Lisboa -Porto, o índice declarado de regularidade foi de 98,64%, tendo sido suprimidas 23 circulações das 1693 programadas.

Na **linha de Cascais** o índice declarado de regularidade foi de 98,15%, no 1º semestre de 2018, tendo sido suprimidas 679 circulações das 36 615 programadas.

Na **linha de Sintra**, também no 1º semestre de 2018, o índice declarado de regularidade foi de 97,42%, no 1º semestre de 2018, tendo sido suprimidas 1 378 circulações das 53 372 programadas.

Na **linha do Oeste**, o índice declarado de regularidade mais baixo verificou-se no serviço regional, no 1º semestre de 2018, com 80,48%, tendo sido suprimidas 913 circulações das 4 678 programadas.

Também no 1º semestre de 2018, no serviço inter-regional, o índice de regularidade declarado foi de 97,03%, tendo sido suprimidas 36 circulações das 1 211 programadas.

Quanto à **linha do Algarve**, o índice declarado de regularidade, no 1º semestre de 2018, foi de 93,95%, tendo sido suprimidas 564 circulações das 9 315 programadas.

(iv) Informação sobre eventuais constrangimentos/supressões de serviços que estejam a ser preconizados para outras linhas.

Quanto a este ponto, a CP informou que *“os constrangimentos existentes atualmente encontram-se na linha do Algarve, devido ao excesso de imobilizações de material circulante”*.

(v) Deliberações tomadas pelo CA da CP nos últimos 3 anos, relativas à matéria da manutenção e operação do material circulante, incluindo a aprovação de Planos de Manutenção ou de Renovação, caso existam;

Foram juntas diversas atas dos anos de 2015, 2016, 2017 e 2018, relativas a autorização de despesas de reparação e manutenção de motores e material circulante, fornecimento de peças, aluguer de automotoras, manutenção integral e reabilitação de composições, aquisição de equipamentos de comunicação móveis, de fornecimento de cartões 4G para disponibilização de internet wifi a bordo dos Alfa Pendular e Intercidades, etc



(vi) Atas do CA contendo a aprovação das medidas a tomar em caso de supressão de circulações, designadamente por avarias no material circulante, relativas às circulações nas linhas em apreço;

Foram juntas atas do CA com propostas de afetação de material circulante às linhas e serviços onde foi assinalada falta de capacidade instalada, bem como propostas de alteração e ajustes de horários, visando minimizar os impactos negativos para os utentes decorrentes das avarias do material circulante. As alterações e ajustes de horários, de acordo com a deliberação do CA, foram submetidos previamente à tutela setorial “*com vista à obtenção da respetiva anuência e orientações fundamentais sobre a matéria.*”

(vii) Planos de contingência em vigor;

Foram juntos os seguintes documentos:

- Alteração do Modelo Produtivo da linha do Oeste;
- Alteração do Modelo Produtivo no eixo Urbano Sintra - Azambuja; e
- Alteração do Modelo Produtivo na linha de Cascais

(viii) e (ix) Informação sobre a evolução do número de passageiros e das receitas relativas aos passageiros transportados pela CP nos últimos 3 anos;

Quanto a este ponto, foi pela CP prestada a informação constante da Tabela 2, abaixo:

Procura CP	Unidades	2015	2016	2017	Var.16/15	Var. 17/16	
Passageiros Transportados	10 ³ PT i	112 024	114 841	122 028	3%	6%	
Receita tarifária	10 ³ Euros	220 558	230 322	249 890	4%	8%	

Tabela2 – Evolução dos passageiros e receitas nos últimos 3 anos

Os dados de 2018 ainda não estavam disponíveis à data do envio desta informação, razão pela qual não estão contemplados nesta tabela.

(x) Supressão de circulações e causas da supressão das mesmas (evolução relativa aos últimos 3 anos);

Foi junta uma tabela contendo a informação solicitada, e que constitui o Anexo 13 ao presente relatório).

Os números das supressões de circulações são, naturalmente, coincidentes com os constantes da tabela enviada pela CP em resposta ao pedido (iii) supra, mas agora a informação está completada com a percentagem de contribuição de cada motivo para a supressão do comboio.

E vemos assim, por exemplo, que os motivos com mais peso na supressão de circulações no 1º semestre de 2018, na **linha do Norte**, foram as greves, responsáveis por 94% das supressões das circulações dos Alfa Pendular Lisboa - Porto e 100% nos Intercidades Lisboa -Porto.

Na **linha de Cascais** este motivo também aparece em 1º lugar, sendo responsável por 80% das supressões, seguido do material circulante (avarias/anomalias, excesso de material imobilizado) com 11,2%.

Já na **linha de Sintra** as greves tiveram um peso de 60% e o material circulante de 24%.

Na **linha do Oeste**, no inter-regional as greves foram responsáveis por 61%, aparecendo o material circulante em 2º lugar, com 24%. No regional as greves motivaram apenas 11% das supressões, já que o grande motivo para as mesmas foram as avarias de material circulante, com um valor de 87,8%.

Na **linha do Algarve**, o motivo principal foi também as avarias de material circulante, responsável por 59% das supressões, enquanto que a greve, em segundo lugar, foi responsável por 38%.

(xi) Informação sobre as taxas de imobilização do material circulante (evolução relativa aos últimos 3 anos).

Quanto à evolução das taxas de imobilização, por tipo de material e por motivo, a informação prestada consta das Tabelas 3 e 4 infra.

Taxa de imobilização por tipo de material	Unidades	2015	2016	2017
Taxa de imobilização total	%	16,5	17,8	19,4
Automotoras	%	9,0	10,7	11,6
Locomotoras	%	4,1	3,0	2,7
Carruagens	%	3,4	4,1	5,1
Outros	%	0,0	0,0	0,0
Taxa de imobilização por motivo	Unidades	2015	2016	2017
Taxa de imobilização total	%	16,5	17,8	19,4
Manutenção	%	4,5	5,3	6,8
Reparação	%	1,5	2,6	3,1
Avaria	%	7,7	7,1	6,5
Acidente	%	1,8	0,9	1,4
A aguardar manutenção/reparação	%	2,0	2,3	3,2
Outros	%	0,9	1,8	1,6

Tabela 3 - Evolução das taxas de imobilização por tipo de material e por motivo entre 2015 e 2017

Taxa de imobilização por tipo de material	Variação 2016 / 2015	Variação 2017 / 2016
Taxa de imobilização total	8%	9%
Automotoras	19%	8%
Locomotoras	-28%	-9%
Carruagens	21%	25%
Outros		
Taxa de imobilização por motivo	Variação 2016 / 2015	Variação 2017 / 2016
Taxa de imobilização total	8%	9%
Manutenção	17%	28%
Reparação	76%	18%
Avaria	-8%	-8%
Acidente	-50%	56%
A aguardar manutenção/reparação	17%	37%
Outros	93%	-13%

Tabela 4 – Variação das taxas de imobilização entre 2015 e 2017

7. Os dados da IP

Como é sabido, a IP publica mensalmente os indicadores de Produção e Desempenho da Ferrovia, contendo informação sobre o desempenho dos comboios de passageiros e de



mercadorias, com análises específicas por operador, por tipo de circulação e por família, discriminando, ainda, os índices de pontualidade e atrasos médios verificados, com a repartição de responsabilidade dos atrasos à chegada: operador, terceiros e IP.

Se verificarmos os dados da responsabilidade da IP, ao longo dos diversos meses de 2018, constatamos que esta entidade assume a responsabilidade por 20% a 36% dos atrasos verificados na circulação, identificando como principais causas a realização de trabalhos na sinalização ou na via, por motivo de manutenção, reparação de deficiências ou trabalhos de modernização, avarias em mesas de comando, etc.

Em cada um dos meses, a IP procede à análise da performance de cada um dos operadores, destacando os aspetos relevantes e fazendo as recomendações consideradas adequadas.

São de destacar, genericamente, as seguintes conclusões:

- Análise e conclusão do estudo que está a ser desenvolvido conjuntamente com os operadores ferroviários para a reformulação dos horários que tenham em consideração uma maior adequação às reais condições da infraestrutura durante toda a fase de grandes intervenções previstas no Ferrovias 2020;
- Análise juntamente com a Manutenção e Empreendimentos Ferroviários, das causas que levaram à conclusão tardia dos trabalhos e os procedimentos necessários à redução da quantidade de limitações de velocidade e do seu impacto na circulação de comboios;
- Análise das causas que maiores penalizações originaram à circulação de comboios e análise da capacidade de implementação de medidas corretivas relativamente a: limitações de velocidade, avarias elétricas em AMV, deficiência de via e avaria de sinal.



8. O quadro legal existente

8.1. O regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros (RJSPTP)

Em 8 de Agosto de 2015 entrou em vigor o novo Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros (RJSPTP) aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, o qual veio definir *“o regime aplicável ao planeamento, organização, operação, atribuição, fiscalização, investimento, financiamento, divulgação e desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, fluvial, ferroviário e outros sistemas guiados, incluindo o regime das obrigações de serviço público e respetiva compensação”* (artigo 1º do RJSPTP) e definir um novo modelo de exploração de serviço público de transporte de passageiros, mediante a via progressiva do recurso ao procedimento concursal.

Paralelamente, o RJSPTP veio atribuir expressamente à AMT a competência fiscalizatória e sancionatória para os casos de violação das normas decorrentes desse regime.

Como já antes referido, não se encontra ainda em vigor o contrato de serviço público entre a CP e o Estado para enquadrar serviços de transporte público ferroviário de passageiros prestados pela CP e estabelecer disposições específicas sobre os serviços relativamente aos quais se justifica a imposição de obrigações de serviço público e ainda, a atribuição das respetivas compensações, em cumprimento do estabelecido nos artigos 23º e 24º do RJSPTP, bem como no artigo 6.º do Decreto-Lei nº 13-A/29009, de 12 de junho e nos artigos 3º e 4º do Regulamento (CE) 1370/2007.

Nos termos da legislação mencionada, o contrato de serviço público deve estabelecer, entre outras disposições, a identificação dos serviços de interesse económico geral prestados e quais os que estão sujeitos a obrigações de serviço público, compensações e exclusividade, a especificação clara, objetiva e transparente das obrigações de serviço público, bem como a respetiva compensação e direitos exclusivos, tendo em conta objetivos de sustentabilidade económica, ambiental, social e territorial, e o critério de cálculo das compensações das obrigações de serviço público.



A análise realizada pela AMT sobre o projeto de Contrato de Serviço Público contrato bem como as dúvidas e esclarecimentos solicitados teve em especial atenção o cumprimento destes requisitos, de modo a que seja possível, no futuro, aferir claramente se a CP está ou não a cumprir com as suas obrigações de serviço público.

A verdade é que, na atual situação, sem a existência de um contrato que claramente defina as obrigações que sobre a CP impendem, não pode falar-se em incumprimento, estando, consequentemente, a AMT inibida de exercer, neste âmbito, os seus poderes sancionatórios.

Com efeito, se atentarmos no regime sancionatório previsto no RJSPTP, nomeadamente no seu artigo 46º, nº 1 b), verificamos que o mesmo qualifica como contraordenação *“O incumprimento das obrigações de serviço público, tal como definidas no contrato ou nos termos do artigo 23.º;”*¹⁷

As situações recorrentes de atrasos e supressão de serviços no transporte ferroviário de passageiros prestado pela CP, verificados durante todo o ano de 2018 e constatadas através das centenas de reclamações dos utentes, assumidas pela própria CP e também reconhecidas pela gestora da infraestrutura- a IP - independentemente das sua causa ou motivo que as determinaram, não podem, pois, ser objeto de um procedimento contraordenacional ao abrigo do RJSPTP, por inexistir base contratual e legal para o efeito.

Torna-se, pois, desnecessário discutir se tais situações são da responsabilidade da CP, da IP, por motivos de força maior ou imputáveis a terceiros, nomeadamente ao acionista Estado, por falta de investimento no setor, com a inerente degradação do material circulante e falta de recursos humanos especializados, nomeadamente na área de manutenção.

Aliás, resulta claro dos pontos 5, 6 e 7 supra que as responsabilidades são repartidas, facto que é especialmente patente nos relatórios mensais produzidos pela IP, com os Indicadores de Produção e Desempenho da Ferrovia.

¹⁷ **Artigo 23.º Obrigações de serviço público**

1 - As autoridades de transportes competentes podem impor obrigações de serviço público ao operador de serviço público, as quais devem ser formuladas de forma expressa e detalhada, por referência a elementos específicos, objetivos e quantificáveis.

2 - As obrigações de serviço público são estabelecidas através de contrato a celebrar com o operador de serviço público, de portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes ou de ato do órgão executivo da autoridade de transportes competente.

8.2. O regime jurídico do contrato ferroviário de passageiros e bagagens

No que toca aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários, há que atender, desde logo ao disposto no Regulamento ¹⁸(CE) Nº 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2007, o qual estabelece regras relativamente às seguintes matérias:

- a) *As informações a facultar pelas empresas ferroviárias, a celebração de contratos de transporte, a emissão de bilhetes e a aplicação de um sistema informatizado de informação e de reserva para os transportes ferroviários;*
- b) *A responsabilidade das empresas ferroviárias e respectivas obrigações em matéria de seguro para com os passageiros e respectiva bagagem;*
- c) *As obrigações das empresas ferroviárias para com os passageiros em caso de atrasos;*
- d) *A protecção e a assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajam de comboio;*
- e) *A definição e controlo de normas de qualidade do serviço, a gestão de riscos para a segurança pessoal dos passageiros e o tratamento das queixas; e*
- f) *Regras gerais de execução.*

Quanto a supressões e atrasos, é relevante o artigo 7º, o qual contempla a obrigação do operador ferroviário informar previamente “*pelos meios adequados*”, a decisão de suprimir serviços. Não é, todavia, imposta uma antecedência mínima para essa informação.

Também o artigo 8º dispõe sobre informações, estabelecendo quais as que os operadores devem facultar ao passageiro, antes da viagem, “*quando este o peça*” e durante as viagens. Neste último caso, as informações a facultar são: (i) Serviços a bordo; (ii) Estação seguinte; (iii) Atrasos; (iv) Principais correspondências; e (v) Questões relativas à segurança.

Apesar do Regulamento ter aplicação direta na ordem jurídica nacional, o legislador português entendeu por bem consagrar, em diploma legal, - o Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, os direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, diploma que foi alterado pelo Decreto-Lei nº 35/2015, de 6 de março, de modo a densificar esses direitos e obrigações e “*conformar as regras nacionais que regulam o contrato de transporte ferroviário de passageiros com as disposições do Regulamento (...)*”.

¹⁸ Como é sabido, os regulamentos comunitários têm aplicação direta nos ordenamentos jurídicos dos Estados-membros



Assim, não é de estranhar que também o Decreto-Lei n.º 58/2008¹⁹ contenham disposições diversas que visam a proteção dos passageiros, impondo ao operador a obrigação de informação em caso de supressão temporária de serviços (artigo 4º, nº 1 d) bem como a obrigação de fazer seguir o passageiro por outro comboio, sem acréscimo de preço, quando viável, (artigo 15º) e a obrigação de reembolso em determinadas condições, em caso de atrasos (artigo 16º), fixando, ainda, os valores de indemnização a que o passageiro tem direito, verificadas determinadas condições, por atrasos superiores a 60 minutos ou supressão de serviços (artigo 16º-A e 28º).

Como já referido, este diploma sofreu uma modificação através do Decreto-Lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro, o qual veio reforçar e desenvolver os direitos dos passageiros que devem ser garantidos por qualquer operador. Apesar disso, há que reconhecer que existe ainda um longo caminho a percorrer para se conseguir uma melhor proteção dos utentes e, assim, diminuir as queixas que estes diariamente formulam.

No que respeita ao regime sancionatório do Decreto-Lei nº 58/2008, o mesmo está previsto no artigo 35º, sendo tipificadas como contraordenação as violações aos já mencionados artigos 4º, 15º, 16º 16-A, entre outros, puníveis com coima de €2 500 e € 12 500.

O referido diploma atribuiu a competência para a instrução dos processos às autoridades metropolitanas ou ao IMT, consoante a respetiva área geográfica (cf. artigo 36º).²⁰

No entanto, há que ter em conta que:

- Os estatutos das AMT, no artigo 5º, nº 1, alíneas a) e m) e nº 2, alínea k) bem como no artigo 38º, nº 4, estabelecem como atribuições da AMT a promoção da defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade;
- As competências do IMT em matéria de proteção dos direitos dos utilizadores, incluindo as competências sancionatórias pelo seu incumprimento, por parte dos operadores e prestadores de serviços, foram transferidas para a AMT, conforme

¹⁹ O Decreto-Lei nº 58/2008 foi recentemente alterado pelo Decreto-lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro, mas a análise constante deste relatório será feita com base na versão em vigor no ano de 2018, ou seja, a versão conferida pelo Decreto-Lei nº 35/2015

²⁰ O artigo 36º foi alterado pelo Decreto-Lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro no sentido de consagrar a AMT como a única entidade competente para a instrução dos processos de contraordenação e aplicação das respetivas coimas.



resulta claramente do Decreto-Lei nº 77/2014 (que alterou e republicou os estatutos do IMT) e do Decreto-Lei nº 78/2014 (Cf artigo 8º e estatutos da AMT, nomeadamente os artigos 5º nº 1 alíneas a) e m) e nº 2 alínea f), entre outros).

Assim, muito embora o texto do artigo 36º do Decreto-Lei nº 58/2008, mesmo após a alteração introduzida pelo Decreto-Lei nº 35/2015, de 6 de março, continuasse a referenciar como entidades competentes para a instrução dos processo de contraordenação nele previstos, e aplicação das respetivas coimas a autoridade de transportes competente, a autoridade metropolitana de transportes ou o IMT, a verdade é que, por diplomas anteriores a 6 de março de 2015, essa competência já havia ido atribuída a outra entidade, no caso a AMT.

Esta questão, está, hoje em dia, definitivamente ultrapassada, já que na última alteração legislativa efetuada ao Decreto-Lei nº 58/2008²¹, foram clarificadas as competências do IMT e da AMT, neste âmbito, sendo atribuída, claramente, a esta última entidade, a competência sancionatória constante do artigo 36º.

No que respeita ao normativo constante do Regulamento (CE) 1370/2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros, como também já foi referido, ele impõe que as empresas que prestam serviço público de transporte de passageiros, detenham contrato de serviço público onde constem, entre outras matérias, indicadores de serviço e qualidade, vinculativos e objetivos, cujo incumprimento pode levar à aplicação de multas contratuais. No entanto, no caso da CP, tal contrato não existia ainda, pelo que não é possível aplicar multas contratuais com base em incumprimentos de obrigações de serviço público ou inobservância de níveis de qualidade.

Por último, apenas uma referência às Condições Gerais do Transporte da CP, nas quais esta empresa estabelece, em regime de autorregulação, as suas obrigações para com os passageiros, inspirando-se, aliás, no estabelecido na regulamentação atrás referida.

Como se compreende, na ausência do normativo legal ou regulamentar que a obrigue a vincular-se a indicadores e níveis específicos de serviço, a opção da CP foi a de fazer constar dessas

²¹ Operada pelo Decreto-Lei nº 124-A/29018, de 31 de dezembro, como já mencionado



condições gerais meras referências genéricas²² aos deveres de pontualidade e de frequência, não estando prevista qualquer consequência para a sua violação.

9. Enquadramento jus-sancionatório dos resultados da fiscalização

De tudo o que ficou dito resulta claro que o desempenho operacional da CP tem apresentado diversas e significativas falhas, nas linhas objeto de fiscalização, existindo, durante todo o ano de 2018, um elevado número de situações de supressão de serviços e incumprimento de horários, aliás assumidas pela própria empresa, com um impacto muito negativo na vida dos utentes.

Como já foi visto, por ausência de contrato escrito que defina, de forma objetiva e clara, as obrigações de serviço público a que a CP está obrigada, não há base legal para qualquer atuação sancionatória contra a CP, com base nestes incumprimentos.

Em matéria sancionatória, o RJSPTP veio fixar e tipificar, no seu artigo 46º, um conjunto de contraordenações para a violação de algumas das normas constantes daquele regime jurídico, com especial destaque para a alínea b) do n.º 1 onde se prevê uma coima entre 10.000€ a 30.000€ para *“O incumprimento das obrigações de serviço público, tal como definidas no contrato ou nos termos do artigo 23.º”*.

Ora inexistindo contrato ou qualquer outro documento onde estejam definidas obrigações de serviço público *“de forma expressa e detalhada, por referência a elementos específicos, objetivos e quantificáveis”*, a AMT não tem base legal para atuar e sancionar a CP.

Já quanto às obrigações da CP para com os passageiros, consagradas no Regulamento (CE) nº 1371/2007, de 23 de outubro de 2007, e no Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, parece justificar-se a atuação da AMT, uma vez que existem indícios de incumprimento da obrigação de informação em caso de supressão temporária de serviços (artigo 4º, nº 1 d), da obrigação de disponibilização de outros meios que permitam ao passageiro completar a viagem (artigo 15º), bem como da obrigação de efetuar o reembolso ou o pagamento de indemnizações, em

²² As condições gerais referem apenas que é obrigação da CP *“Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade.”* (pág 29)



determinadas condições, em caso de atrasos ou supressão de serviços, (artigos 15º, 16º e 16º-A), incumprimentos esses que poderão ser sancionados com coimas entre €2 500 e € 12 500.

10. Recomendações constantes do Relatório Preliminar

Não obstante, em face de tudo o que acima ficou exposto, não pode a AMT deixar de apresentar um conjunto de recomendações, cuja implementação, no contexto do atual quadro legislativo e regulatório, poderá beneficiar os utentes dos serviços da CP e que de seguida se enumeram:

1. Preparação e apresentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, de um plano de comunicação com os passageiros, no sentido de informar, com a maior antecedência possível e através de diversos meios de comunicação, nomeadamente rádio, televisão, jornais, internet, no site da CP e localmente, nas diversas estações e apeadeiros, as perturbações que venham a ocorrer, quer no que respeita a supressões de comboios quer a atrasos de circulação, comunicando quais as alternativas a essas deslocações, em especial nas horas de ponta e, sempre que viável, disponibilizando meios alternativos.
2. Preparação, no prazo máximo de 20 dias úteis, de um plano de formação interno, a ser ministrado obrigatoriamente aos diversos trabalhadores que têm contacto com o público, no sentido de os habilitar com os conhecimentos necessários para que prestem informações esclarecidas, corretas, precisas e adequadas aos utentes. Esta recomendação justifica-se face às inúmeras queixas de utentes que referem não terem recebido da parte dos funcionários da CP, quer das linhas de apoio, quer dos postos de atendimento ou outros, as informações que solicitaram ou terem recebido informações erradas, com os decorrentes prejuízos.
3. Disponibilização de um número único de contacto para prestação de informações sobre atrasos e supressões aos utentes consumidores (pessoas singulares que utilizam serviços para fins não profissionais). O valor da chamada não deveria implicar o pagamento de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, variando apenas em função do plano tarifário do utente. Esta recomendação justifica-se face à existência de diversas reclamações de utentes que referem o elevado custo das chamadas efetuadas para o *call center* da CP²³

²³ O número único de apoio ao utente da CP é o 707 210 220, cujos custos são de 0,10€/minuto para chamadas com origem na rede fixa e 0,25€/minuto para chamadas com origem na rede móvel

4. Quando, em caso de supressão de comboios forem disponibilizados pela CP serviços rodoviários alternativos, deve a empresa facultar informação clara e completa sobre o local onde tais autocarros podem ser tomados pelos passageiros, qual o percurso que irá realizar, o qual deve, sempre que possível, coincidir com o efetuado por via ferroviária, e efetuar paragens nas estações e apeadeiros do serviço ferroviário que está a ser substituído.
5. Instituição de mecanismos de tratamento de reclamações mais céleres e que permitam uma resposta aos reclamantes em menor tempo do que o atualmente praticado, devendo a CP procurar responder de forma mais precisa e completa às diversas solicitações dos utentes.
6. Apresentação, no prazo máximo de 60 dias úteis, do clausulado do contrato de transporte, o qual deve incluir todas as regras gerais por que se rege a prestação do serviço de transporte, por parte da CP, e consagrando as alterações introduzidas ao Decreto-Lei nº 58/2008 pelo Decreto-Lei nº 1245-A/2018, de 31 de dezembro. Este clausulado deve conter, em especial, os direitos e obrigações dos passageiros e demais matérias que sejam relevantes, nomeadamente toda a matéria que tem a ver com indemnizações e reembolsos, modo por que devem ser exercidos esses direitos, meios alternativos de resolução de litígios, entre outros.

11. A pronúncia da CP

A CP foi notificada da versão preliminar do presente relatório de fiscalização, tendo, no exercício do seu direito de pronúncia, referido ter já explicado, em reunião presencial com a AMT *“que os problemas que dão azo à maior parte das reclamações assinaladas no Relatório em questão, são situações cuja resolução não depende unicamente de atos de gestão da CP”* os quais estão relacionados com

(i) a idade média do material circulante, consequência da falta de investimento dos últimos anos no setor, que depende do acionista Estado, (ii) a falta de recursos humanos, em especial na EMEF-Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A. (EMEF), cuja contratação carece de autorização do Governo, (iii) os impactos da qualidade da infraestrutura gerida pela IP-Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP) na circulação, (iv) as obras permanentes realizadas na



infraestrutura e (v) a inexistência de um alinhamento mais consistente da CP com os investimentos da IP, não obstante a demonstração à IP dessa necessidade por parte da CP.

A CP acrescentou, ainda ser *“expectável que o Contrato de Serviço Público que o Estado está prestes a celebrar com a CP permitirá a sustentabilidade e estabilidade da operação sujeita a obrigações de serviço público e a mitigação dalguns desses constrangimentos.*

No que respeita às recomendações formuladas pela AMT constantes da versão preliminar do relatório de fiscalização, a CP pronunciou-se nos seguintes termos:

Quanto à 1ª Recomendação:

Comentário:

A CP já dispõe de suficientes planos de comunicação com passageiros para as situações que são antecipada e atempadamente conhecidas, informando os Clientes sobre as situações de perturbação planeadas na circulação de comboios, através dos seguintes meios:

- Notas de Imprensa
- Site CP
- Linha de Atendimento CP
- Chat CP
- Email
- Facebook
- Cartazes nas estações e comboios
- Bilheteiras
- Gabinetes de Apoio ao Cliente

Estes meios são eficazes no seu objetivo, quando a situação é antecipada e atempadamente conhecida, uma vez que apenas com estas características é possível tomar as medidas e iniciativas necessárias à veiculação de informação.

Não nos podemos esquecer que a regulação do tráfego cabe em exclusivo ao gestor da infraestrutura que tem meios privilegiados para a sua comunicação aos operadores e ao público e que partilha essa obrigação com o operador, conforme decorre do Art.º 4.º, do Decreto-Lei n.º 58/2008.

De qualquer forma, a CP está a trabalhar em parceria com o gestor de infraestrutura, para disponibilizar ao Cliente informação de tráfego, em tempo real, através de uma aplicação de utilização gratuita para o Cliente.



Quanto à 2ª Recomendação:

Comentário:

Nos planos anuais de formação elaborados pela CP, são sempre incluídas, entre outras, as ações de formação conducentes a habilitar os trabalhadores que têm contacto com o público a prestar informação esclarecidas, precisas e adequadas aos clientes, nomeadamente, ações de "EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE", "REGULAMENTAÇÃO COMERCIAL" e "VENDA NACIONAL/INTERNACIONAL", estimando-se que, em 2019, abrangerão 851 formandos e 11.914 horas de formação.

Aliás, alguns dos *inputs* dos programas destas ações de formação provêm das Reclamações dos Clientes e do Barómetro e/ou Cliente Mistério, realçando-se que este último barómetro decorre de uma prestação de serviços realizada por entidade externa à CP.

Face ao exposto, consideramos que serão certamente situações imprevistas que impedem os nossos profissionais de, eventualmente, no momento, prestarem informações menos precisas, por inclusivamente dependerem de informação da IP que ainda não estaria disponível.

Quanto à 3ª Recomendação:

Comentário:

Efetivamente, o número único de apoio ao utente da CP é o 707 210 220, cujos custos são de 0,10€/minuto para chamadas com origem na rede fixa e 0,25€/minuto para chamadas com origem na rede móvel.

Todavia, a CP dispõe de canais gratuitos, tais como o *Chat* e o e-mail, em que as respostas da CP são prestadas em curto espaço de tempo.

Quanto à 4ª Recomendação:

Comentário:

A CP já cumpre com estas obrigações.

Efetivamente, sempre que se verificam situações de supressão de comboios que sejam previstas e programadas, como por exemplo interrupção da circulação por trabalhos na infraestrutura a cargo da IP, a CP, depois de receber o programa da IP com o período da interdição, verifica quais os comboios afetados e elabora o programa de transporte rodoviário alternativo ao serviço ferroviário que é afetado.

O programa do transporte rodoviário alternativo contempla toda a informação necessária tanto para os clientes como para o pessoal operacional da CP envolvido para que possam dar resposta às questões e pedidos de informação dos clientes.

Esta informação refere sempre os comboios que são substituídos, as estações de transbordo, o percurso dos autocarros e os locais de paragem, incluindo, quando estes, por problemas de acesso a estações e apeadeiros, não coincidem com as paragens do serviço ferroviário.

A informação reveste a forma de “Informação Comercial” em papel a afixar nos locais de paragem, assim como em todos os meios de informação que a CP coloca à disposição dos clientes.

Nos casos em que as situações de supressão de comboios não são previstas e por isso não são programadas, devidas nomeadamente a perturbações e/ou interrupções na circulação episódicas, as informações aos clientes são prestadas, evidentemente, apenas localmente pelo pessoal operacional que está envolvido e que acompanha o transbordo rodoviário e presta apoio aos clientes. Todavia, quando tais perturbações atingem um âmbito e duração que o justifique, a CP procura também informar os seus clientes pelos meios e canais de informação que tem ao seu dispor.

Quanto à 5ª Recomendação:

Comentário:

A este respeito cabe referir que também a CP se tem preocupado com esta situação e já reforçou a sua equipa de tratamento das reclamações, embora ainda não disponha de todos os meios idealmente necessários, face aos constrangimentos orçamentais acima referidos.

De resto, importa realçar que o tratamento de reclamações é efetuado de forma maioritariamente manual, envolve análise individual de acordo com a exposição do cliente e envolve inúmeras tarefas necessárias para a sua conclusão, nomeadamente as que se listam em seguida:

- Leitura, análise, registo e fecho das comunicações dos clientes, utilizando a aplicação informática do Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões da CP;
- Tratamento de averiguações referentes aos processos dos clientes, em articulação com as áreas e Unidades envolvidas da Direção de Exploração (DEX) e órgãos centrais;
- Utilização das aplicações de apoio à análise dos processos dos clientes, nomeadamente SIGO, SIGC- Sistemas de Bilhética e de Coimas, DW, ICDOCFLOW, ODS, SITT, para confirmação das ocorrências/situações e preparação das respostas às reclamações, pedidos de reembolso e de informação;

- Elaboração das respostas aos clientes, através dos vários formatos existentes e formas de comunicação: carta resposta, carta de reembolso, carta voucher de viagem e email;
- A maioria dos processos envolve uma primeira resposta ao cliente para pedido de dados e/ou documentos (bilhetes de PVA, recibos dos Urbanos e fornecimento de IBAN) necessários a complementar a análise do processo. Muitas vezes é necessário efetuar o contato com os clientes via telefone, quando não são apresentadas moradas completas ou outros dados em falta, que não permitam analisar e elaborar e enviar uma resposta cabal ao cliente, o que implica uma segunda resposta final ao cliente para fecho do processo;
- Processamento de cartas reembolso e transferências bancárias (em articulação com a Direção Financeira) e estornos (através da Unicre e Paypal), após cálculo do valor a reembolsar de acordo com a regulamentação/Condições Gerais de Transporte e política de atenção ao cliente;
- Emissão de vouchers de viagem, cumprindo o estabelecido na regulamentação em vigor e política de atenção ao cliente das Unidades;
- Tratamento do processo administrativo que envolve as respostas (digitalizações, cópias, envelopagem, arquivo físico);
- Interlocação e prestação de esclarecimentos aos colaboradores das estações, quando questionados pelos clientes, acerca dos processos em análise e/ou já analisados.

Foram, entretanto, criados mecanismos de tratamento das reclamações mais céleres, salientando-se, a título exemplificativo, os seguintes procedimentos:

- Agilização do procedimento associado às transferências bancárias. Os processos de reembolsos e indemnizações representam mais de 60% do total das reclamações e têm associados procedimentos de controlo contabilístico e validação necessários, conforme definido nos procedimentos de controlo de receita vigentes, e são relativos a vendas efetuadas nos PVA's e MVA's. Esta situação não se verifica no caso dos bilhetes adquiridos nos canais digitais, cujo tratamento é efetuado, desde setembro passado, pela Direção de Marketing e Publicidade (DMP), uma vez que os estornos são feitos online, diretamente para a conta do cliente que efetuou o pagamento, logo de modo muito mais célere e automático;
- Simplificação do processo de reembolso dos valores retidos nas MVA's, para que em situações de baixo valor o reembolso possa ser efetuado diretamente pela bilheteira, sem necessitar do envio de reclamação pelo cliente;
- Simplificação de procedimentos para o tratamento das situações de cartões retidos nas MVA's, sem necessitar do envio de reclamação pelo cliente;

- Simplificação de procedimentos relativos à obrigatoriedade de apresentação de originais dos documentos para sustentar pedidos de indemnização ou reembolso;
- Alteração da regulamentação comercial relativa aos procedimentos a considerar em caso de greves, passando a permitir-se o reembolso de bilhetes (AP, IC, IR e Regional) diretamente nas bilheteiras, a partir do momento da comunicação da greve aos clientes, pela empresa;
- Tratamento preferencial às recordatórias a reclamações já apresentadas, recebidas dos clientes e apresentadas por email, através da Linha de Atendimento, ou Facebook, para evitar apresentação de novas reclamações e disseminação dos assuntos da reclamação nas redes sociais.

Relativamente ao teor das respostas a enviar aos clientes deverem ser mais precisas e completas, esclarecemos que esse é o objetivo da CP, que apenas é possível quando as exposições dos clientes abordam situações concretas que permitam obter a clarificação da situação.

Todavia, em muitos casos, tal não é possível quando são apresentadas reclamações genéricas, como por ex. as que versam a tipologia "atendimento", em que se obtém, regra geral, informações dos colaboradores inconclusivas ou contraditórias, relativamente à situação relatada pelo cliente.

Quanto à 6ª Recomendação:

Comentário:

Por força da publicação da Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro, que republicou o Decreto-Lei 58/2008, a CP está em processo de revisão das Condições Gerais de Transporte atualmente em vigor.

Considerando esta oportunidade de atualização, iremos também contemplar outras matérias que, entretanto, tiveram alterações, que a Lei impõe, não assumindo, porém, o compromisso de abranger matérias que nem a Lei nem o Contrato de Serviço Público obrigam a Empresa a implementar.

12. Análise da AMT à Pronúncia da CP

Sobre a 1ª Recomendação:

Não obstante a pronúncia da CP sobre esta recomendação, o elevado número de reclamações dos clientes em que é reportada a ausência ou incompletude da informação relativa a atrasos ou supressões de comboios, são bem demonstrativos da ineficácia dos planos e dos meios de comunicação utilizados pela CP para a transmissão de informação aos clientes.



Assim, uma vez que ainda não se encontra implementada a aplicação de utilização gratuita com informação sobre tráfego em tempo real que a CP refere estar a desenvolver em parceria com a IP, a AMT considera essencial que a CP apresente e remeta a esta autoridade, para conhecimento e avaliação, o plano de comunicação referido na Recomendação 1 o qual deverá contemplar, não só todos os meios que a CP disponibiliza ou irá disponibilizar aos utentes, como ainda as regras e metodologia a seguir, em caso de perturbações no serviço.

A este propósito, a AMT não pode deixar de recordar que o plano comunicacional é um importante instrumento de garantia dos direitos dos utente à informação e um mecanismo de concretização da obrigação do operador, consagrada no artigo 4º, nº 2 alínea d) do Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, de *“Informar os passageiros, através de meios adequados, da supressão temporária de serviços, com a antecedência mínima de 5 dias em relação à sua aplicação, salvo se isso for comprovadamente impossível por motivo não imputável ao operador, e, sendo caso disso, apresentar os serviços alternativos ao dispor do passageiro ou disponibilizar os mesmos;”*.

Sobre a 2ª Recomendação:

Conforme resulta do teor do relatório preliminar disponibilizado à CP, o número de queixas e reclamações apresentadas indicia que o apoio presencial ou através das linhas de apoio não cumpre os necessários requisitos, pelo que não se encontra demonstrada a eficácia das ações de formação referidas na pronúncia da CP. Com efeito, é também significativo o número de reclamações de utentes relativas à falta de qualidade do atendimento por parte de funcionários da CP, nomeadamente por ausência, incorreção ou prestação de informações pouco claras, principalmente em situações de alterações na circulação ou disponibilização de meios alternativos para os utentes.

Acresce que também são reportadas pelos utentes situações em que não lhes é prestado qualquer apoio, por manifesta indisponibilidade dos funcionários da CP para o efeito.

Esta situação contende frontalmente com as obrigações do operador, constantes do já referido Decreto-Lei nº 58/2008, em especial no seu artigo 4º, nº 2 alínea d) e nº 3 alínea c).

Assim sendo, também quanto a este ponto, a AMT entende ser importante conhecer e avaliar os planos de formação interna, concretamente os referentes aos anos de 2018 e 2019, com



indicação dos programas e conteúdos a ministrar, número de funcionários ou colaboradores abrangidos e respetivas funções, com menção expressa dos que desempenham funções na área de atendimento ao cliente e resultados dessa formação, nomeadamente escalas de avaliação, caso existam.

Sobre a 3ª Recomendação:

O número de apoio constitui um canal privilegiado de comunicação com os utentes ao qual estes recorrem em larga escala principalmente em situações de atrasos e supressões na circulação. Não sendo um número gratuito, para os utentes, os custos das chamadas realizadas serão significativos se considerarmos o valor dos tarifários praticados, nomeadamente as comunicações efetuadas através da rede móvel. Os alegados canais de acesso gratuitos referidos pela CP, só estão acessíveis aos utentes que dispõem de smartphones, para acesso a esses canais e não à totalidade dos utentes dos serviços da CP. Aliás, o que os utentes pretendem, quando ligam para a linha de apoio, é ter uma informação imediata sobre a situação do serviço, o que não se coaduna com o “*curto espaço de tempo*” referido mas não especificado pela CP.

Sobre a 4ª Recomendação:

A falta de informação detalhada sobre os meios de transporte alternativos existentes em casos de perturbação na circulação constitui uma das principais reclamações dos utentes. A pronúncia da CP não detalha quais os meios de informação disponibilizados aos clientes nem tão pouco qual a duração e âmbito de perturbações que entende justificar o acionamento daqueles meios para além da transmissão de informação nos locais pelo pessoal operacional envolvido. Assim, entende a AMT que a CP deverá informar atempada e detalhadamente os utentes sobre os serviços alternativos disponibilizados, respetivos horários, percursos, paragens e demais informação relevante, em caso de perturbações na circulação.

Sobre a 5ª Recomendação:

A AMT congratula-se com as melhorias mencionadas pela CP no tratamento das reclamações, considerando, todavia, que tais medidas se revelam manifestamente insuficientes para colmatar as falhas apontadas e a demora verificada na resposta da empresa às reclamações dos clientes.



A AMT lembra ainda que, de acordo com o Decreto-Lei nº 156/2005, na sua atual redação, vigente desde 1 de julho de 2017, a CP terá de disponibilizar, em breve, aos seus utentes, o livro de reclamações em formato eletrónico, ficando nesse caso obrigada a responder às reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis. Para o efeito, terá certamente de reforçar a equipa afeta ao tratamento de reclamações, assim como implementar novas medidas tendentes a diminuir o prazo de resposta, sob pena de incumprimento desse normativo.

Sobre a 6ª Recomendação:

A AMT manifesta o seu agrado pela posição assumida pela CP quanto a este ponto, mas considera essencial que a CP se comprometa com uma data limite para que tal trabalho se encontre concluído, já que o contrato de transporte é um instrumento essencial de proteção e defesa dos direitos dos utentes.

13. Recomendações do Relatório Final

Na sequência da pronúncia apresentada pela CP e da ponderação que a AMT fez sobre a mesma, são as seguintes as recomendações finais que, no entender desta autoridade, devem ser implementadas pela CP:

1. Apresentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, de um plano de comunicação com os passageiros, no sentido de informar, com a maior antecedência possível e através de diversos meios de comunicação, nomeadamente rádio, televisão, jornais, internet, no site da CP e localmente, nas diversas estações e apeadeiros, as perturbações que venham a ocorrer, quer no que respeita a supressões de comboios quer a atrasos de circulação, comunicando quais as alternativas a essas deslocações, em especial nas horas de ponta e, sempre que viável, disponibilizando meios alternativos. O plano de comunicação deverá contemplar, não só todos os meios que a CP irá disponibilizar aos utentes como ainda as regras e metodologia de comunicação que irá seguir em caso de perturbações no serviço, indicando também, em situações de avarias no material circulante ou outros motivos imprevistos, qual o tempo máximo que deverá ser observado entre a constatação da perturbação do serviço e a disponibilização de informação ao público.

2. Apresentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, dos planos de formação internos referentes a 2019, com indicação dos programas e conteúdos a ministrar, número de funcionários ou colaboradores abrangidos e respetivas funções, com menção expressa dos que desempenham funções na área de atendimento ao cliente e resultados dessa formação, nomeadamente escalas de avaliação e resultados obtidos, caso aplicável.
3. Disponibilização aos utentes, no prazo máximo de 60 dias úteis, de um número único de contacto telefónico para prestação de informações sobre atrasos e supressões. O valor da chamada telefónica não deverá implicar o pagamento de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, variando apenas em função do plano tarifário do utente.
4. Em caso de supressão de comboios e sempre que forem disponibilizados pela CP serviços rodoviários alternativos, deve a empresa facultar informação clara e completa sobre o local onde tais autocarros podem ser tomados pelos passageiros, qual o percurso que irá realizar, o qual deve, sempre que possível, coincidir com o efetuado por via ferroviária, e efetuar paragens nas estações e apeadeiros do serviço ferroviário que está a ser substituído.
5. Instituição de mecanismos de tratamento de reclamações mais céleres e que permitam uma resposta aos reclamantes em menor tempo do que o atualmente praticado, devendo a CP procurar responder de forma mais precisa e completa às diversas solicitações dos utentes.
6. Apresentação, no prazo máximo de 60 dias úteis, do clausulado do contrato de transporte, o qual deve incluir todas as regras gerais por que se rege a prestação do serviço de transporte, por parte da CP, e consagrando as alterações introduzidas ao Decreto-Lei nº 58/2008 pelo Decreto-Lei nº 1245-A/2018, de 31 de dezembro. Este clausulado deve conter, em especial, os direitos e obrigações dos passageiros e demais matérias que sejam relevantes, nomeadamente toda a matéria que tem a ver com indemnizações e reembolsos, modo por que devem ser exercidos esses direitos, meios alternativos de resolução de litígios, entre outros.



14. Conclusão

Considerando o teor do presente relatório quanto às falhas no desempenho operacional por parte da CP, nomeadamente quanto à supressão de serviços e incumprimento de horários que originaram no ano de um número significativo de reclamações;

Considerando que da pronúncia apresentada pela CP, em sede de relatório preliminar, não resulta qualquer facto suscetível de alterar o sentido das recomendações constantes do relatório preliminar;

Considerado que do presente relatório parecem resultar indícios do incumprimento de diversas obrigações a que a CP se encontra obrigada para com os passageiros, nos termos do Decreto-Lei nº 58/2008, nomeadamente, entre outras, das obrigações de informação e de disponibilização atempada de meios alternativos de transporte aos passageiros;

Propõe-se a manutenção das recomendações constantes do relatório preliminar e que, em processo autónomo, se prossiga a análise e investigação das situações relatadas pelos clientes que indiciam existir incumprimento de diversas obrigações a que por lei a CP está obrigada para com os passageiros, nos termos do Decreto-Lei nº 58/2008, nomeadamente, entre outras, das obrigações de informação e de disponibilização de meios, para posterior a abertura de processo de contraordenação, pelos motivos apontados, caso justificável.



15. Anexos

1. Notícias de Imprensa
2. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Norte em 2017 e 2018
3. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Cascais em 2017 e 2018
4. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Sintra em 2017 e 2018
5. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Oeste em 2017 e 2018
6. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Algarve em 2017 e 2018
7. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Norte
8. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Cascais
9. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Sintra
10. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Oeste
11. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Algarve
12. Tabela contendo informação sobre a evolução da regularidade dos serviços prestados pela CP nas linhas do Norte, Cascais, Sintra, Oeste e Algarve, entre 2015 e julho de 2018
13. Tabela contendo informação sobre supressão de circulações e causas das mesmas nas linhas do Norte, Cascais, Sintra, Oeste e Algarve, entre 2015 e julho de 2018

Anexo 1



Pesquisar no Jornal das Caldas

Protesto pela falta de comboios na Linha do Oeste

A estação de S. Martinho do Porto é palco de uma ação de denúncia de falta de comboios, numa iniciativa promovida pela Comissão Para a Defesa da Linha do Oeste no dia 8 de julho, a partir das 10h30. No dia 26 de julho, pelas 11h, a comissão organiza uma concentração de protesto e em defesa da Linha do Oeste, em frente ao Ministério do Planeamento e Infraestruturas, na Av. Barbosa do Bocage, 5, em Lisboa.

04-07-2018 | Francisco Gomes

A apela à participação de utentes e de todos aqueles que defendem a Linha do Oeste, para exigir do ministro do Planeamento e Infraestruturas mais comboios e a modernização da Linha do Oeste.



Comissão Para a Defesa da Linha do Oeste fala em "calvário" para os utentes

"A CP tem de colocar ao serviço, na Linha do Oeste, mais composições para que termine o verdadeiro calvário a que estão a ser sujeitos os passageiros desde o início de 2017, que diariamente veem ser suprimidos horários atrás de horários e eternizarem-se os atrasos nas chegadas aos seus destinos. Estamos em presença de um dos mais graves períodos da vida da Linha do Oeste que, a não ser ultrapassado urgentemente, poderá hipotecar o futuro deste importante troço ferroviário, deitando por terra quaisquer projectos de requalificação e modernização", refere a comissão. "Chegam, diariamente, testemunhos da insatisfação dos utentes pelas supressões, atrasos, falsas alternativas de transporte em autocarro e a vontade de muitos em abandonarem este meio de transporte e encontrarem outras soluções", acrescenta. A comissão considera que o Governo e o Conselho de Administração da CP, "com a ausência de medidas urgentes e extraordinárias para a resolução do gravíssimo problema da falta de composições a diesel, na Linha do Oeste, estão a juntar-se aos anteriores governos e gestores da CP que ficarão na história por terem contribuído para a tentativa de destruição deste troço ferroviário". "Não vamos desistir de ver a Linha do Oeste requalificada e modernizada. Vamos continuar a desenvolver todos os esforços no sentido de serem ultrapassados os graves problemas existentes", garante. Para além de uma petição já entregue na Assembleia da República, que se encontra para apreciação em comissão parlamentar, a comissão solicitou uma reunião, com caráter de urgência, ao presidente da CP.

Tags:

• Voltar

COMENTÁRIOS

Deverá efectuar Login ou fazer o Registo (Grátis) para poder comentar esta notícia.

Vivenda em Conceção E Cabanas De Tavira 63 € em média/noite

Edição Actual Edição n.º 1396 06 de Fevereiro de 2019 > Arquivo de edições

Outros Comercial | Precisa-se Moradia T3 | Venda Usado, Peniche, Serra D'El Rei, 145m2 Seat Ibiza 1.2 12V Reference Gasolina, 2006, 110 000km Mercedes-Benz C C220D Gasóleo, 1994, 320 000km Animais Perdeu-se Cadela Labrador

+ VISTAS + COMENTADAS

- 1. Morrem duas figuras do concelho das Caldas
2. Comunicado do Caldas Rugby Clube
3. Jovem atleta de rugby morre no início de treino
4. Sismo de 3.7 sentido nas Caldas
5. Jovem caldense lidera ranking nacional da Federação Equestre Portuguesa
6. Sandra Martins vence passatempo do JORNAL DAS CALDAS sobre o Dia dos Namorados
7. Rita Mona e Nuno André vencem passatempo Celestino Imagem Digital - Jornal das Caldas sobre o Dia dos Namorados

Este site utiliza cookies para lhe prestar um melhor serviço. Se continuar concorda com a sua utilização.

Aceito Cookies

[INÍCIO](#) \ [NOTÍCIAS](#) \ [PAÍS](#)

Prepare-se para a falta de comboios

JOANA ASCENSÃO COM LUSA 19h41 — 03 Junho 2018



LUSA



Já se notam os efeitos da greve que os trabalhadores ferroviários da CP, Medway e Takargo marcaram para segunda-feira, dia 4 de junho.

Estão contra a possibilidade de os comboios poderem circular só com um agente ferroviário - o maquinista - e poderem dispensar a presença do revisor ou de outro agente. Por isso, marcaram greve para segunda-feira, dia 4 de junho, sem assegurar serviços mínimos. Os únicos comboios que de certeza vão circular são os de socorro e os que transportam mercadorias perigosas ou perecíveis. Não serão disponibilizados transportes alternativos.

um grande impacto na circulação de comboios e a partir daí começou a acontecer "fortes perturbações na circulação". O certo é que no domingo anterior ao início da greve, ela já se faz sentir.

José Luís Sousa, passageiro contactado pela agência Lusa, comprou esta manhã um bilhete no Entroncamento com destino a Castelo Branco e não terá tido "qualquer aviso" por parte do funcionário da bilheteira dos transtornos na circulação. Naquela estação, pelo menos três comboios terão sido suprimidos: dois intercity e um regional.

Contatado pela agência Lusa, José Manuel Oliveira, coordenador da Federação Sindical dos Transportes e Comunicações (FECTRANS), uma das seis estruturas envolvidas na greve, explicou a "imprevisibilidade" de se saber quantos comboios estão a ser suprimidos "por não se conhecerem as escalas". Funcionários com turnos começados no dia anterior ao da greve podem não comparecer desde o início do turno.

"É possível que aqueles trabalhadores em viagens de longo curso já estejam abrangidos pela greve dado que têm de pernoitar fora da sede [do seu local de trabalho], já que tinham de fazer o retorno", disse.

Os agentes ferroviários consideram que qualquer mudança no Regulamento Geral de Segurança para redução de custos vai diminuir a segurança das viagens de comboio para os passageiros, para as mercadorias e para os próprios trabalhadores.

Há outra greve a ser agendada para os dias 12 e 13 de junho.

RELACIONADAS

**Sindicato dos
Ferroviários garante
que ficaram clientes**

**Greve parou quase
100% dos comboios
urbanos em Lisboa e
72% no Porto**

EM DESTAQUE



**Global Media Group
distingue os 25
anunciantes mais...**

Top Advertiser 2018
06/02/2019



**As muitas voltas da
"Circulatura do
Quadrado" na hora...**

Televisão 06/02/2019

Greve/Comboios: CP garante 2 agentes por comboio e atribui impacto ...

INÍCIO / LUSA

Greve/Comboios: CP garante 2 agentes por comboio e atribui impacto a falta de serviços mínimos

O presidente da CP garantiu hoje, em Lisboa, que os comboios vão continuar a operar com dois agentes e sublinhou que o "acentuado impacto" da greve foi "potenciado" pela decisão do Tribunal Arbitral de não decretar serviços mínimos.

Lusa
04 Junho 2018 — 19:14

TÓPICOS

• Economia

"A CP lamenta profundamente que os passageiros estejam a ser prejudicados por esta greve [...]. Desde há 20 anos que a regulamentação permite a circulação de comboios em regime de agente único, sendo que, no caso da CP, nunca se prescindiu de dois agentes na tripulação. A tripulação composta por dois agentes é regra na CP [...], é o nosso compromisso, que foi, formalmente, apresentado junto da tutela e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes [IMT]", disse Carlos Gomes Nogueira.

O presidente da CP – Comboios de Portugal referiu ainda que a greve "não é coincidente com o clima de diálogo que a empresa tem procurado manter".

"O acentuado impacto na vida das populações e na vida do país, decorrente da greve, foi potenciado pela decisão do Tribunal Arbitral, pelo facto de não ter decretado serviços mínimos, ainda que a CP tenha apresentado a proposta nesse sentido", venceu.

Subscreva as newsletters **Diário de Notícias** e receba as informações em primeira mão.

SUBSCREVER

E prosseguiu: "A CP realiza, em Lisboa, 1.200 comboios por dia e no Porto 300. No ano passado transportou 122 milhões de passageiros e este ano vai pelo mesmo caminho. São transportados, diariamente, cerca de 500 mil passageiros".

O responsável disse também que o número de supressões, entre as 00:00 e as 16:00, é "superior a 84%".

Greve/Comboios: CP garante 2 agentes por comboio e atribui impacto ...

Carlos Gomes Nogueira reconheceu ter conhecimento de algumas situações, mas lembrou que o segundo agente pode ter qualquer categoria profissional.

"Temos conhecimento de algumas ocorrências. O segundo agente não tem de ser necessariamente um maquinista, pode ser de qualquer categoria profissional. Eu próprio, se estivesse habilitado, poderia fazer de segundo agente, bem como qualquer quadro desta casa", indicou.

PUB

PARTILHAR

MAIS NOTÍCIAS

MUNDO

Norueguês constrói maior iate do mundo para retirar plástico do oceano

SEXUAL

Filha do homem que degolou a sogra foi encontrada morta no carro

CRIME

Criança asfixiada pelo pai. Mãe tinha feito queixa por ameaças



CP registou 40% de supressões durante greve dos comboios

Empresa espera impacto de 700 mil euros devido a paralisação.

12 06 18

A CP registou 40% de supressões de comboios, até às 10h00, no âmbito da greve de 24 horas que termina às 12h00 de quarta-feira, e que deverá ter um impacto de 700 mil euros, segundo o presidente da empresa.

Em declarações aos jornalistas, ainda antes do início da paralisação (12h00), Carlos Nogueira precisou que, mesmo com serviços mínimos e os "esforços da CP" até às 10:00 "a taxa de supressões atinge os 40%".

Questionado sobre os prejuízos da segunda paralisação este mês, o responsável informou que "não andarás longe de 700 mil euros", mas que os números exatos serão conhecidos mais tarde.

Sobre a anterior greve, no passado dia 04, Carlos Nogueira revelou que a perda de receita para a empresa foi de 1,3 milhões de euros.

O responsável sublinhou, porém, que a empresa de transporte de passageiros vai secundarizar o "tema da receita e do seu controlo", dando prioridade ao transporte e à mobilidade dos seus passageiros "nestes momentos de conturbação e falta de paz social".

"Os prejuízos são relevantíssimos", considerou o presidente, que voltou a repetir a incompreensão sobre a marcação de paralisações contra o agente único e que ocorra apenas entre Coimbra e Vila Real de Santo António.

Recordando a marcação de novas greves para 23 e 24 de junho, a norte de Coimbra, o responsável afirmou que os sindicatos devem ter "razões que não se conseguem descortinar", porque a "CP não fez, não faz e não fará serviços sem dois agentes escalados entre as categorias profissionais previstas na regulamentação de segurança ferroviária, quer a nível nacional, quer da própria CP".

"Só com um maquinista o comboio não sai", garantiu o responsável, repetindo que terá sempre de haver um segundo agente.

Face a um regime de 1999 sobre a questão do número de agentes, o presidente afirmou que o Governo e o Instituto de Mobilidade e dos Transportes "não têm condições para voltar atrás", até porque há "liberdade" para as empresas de transporte funcionarem com dois agentes.

"A CP no passado, no momento presente e no futuro, comprometeu-se formalmente com o Governo e com o IMT" a ter dois

agentes e a continuar a cumprir com essa questão, que tem sido colocada pelos sindicatos para convocar as greves.

Desde as 00:00, e por 24 horas, que decorre também uma paralisação na Medway (antiga CP Carga), enquanto na CP o protesto iniciou-se pelas 12:00 e prolonga-se também por 24 horas.

Os mesmos modelos serão utilizados para a greve de 23 e 24, mas para os trabalhadores a Norte de Coimbra.

O presidente do Sindicato Ferroviário da Revisão e Comercial Itinerante (SFRCI), Luís Bravo tinha previsto na segunda-feira em declarações à Lusa a adesão total dos trabalhadores que não cumpram os serviços mínimos e que as "bilheteiras vão estar completamente fechadas". "No fundo vai haver comboios, mas não vai haver cobrança", resumiu.

"Em termos de circulação vai haver bastante, uma vez que o tribunal arbitral decretou serviços máximos na sua decisão, que é incompreensível e que faz lembrar os tempos anteriores ao 25 de Abril (de 1974), em que não se podia fazer greve, porque como foram distribuídos os serviços mínimos, equivale praticamente a que os trabalhadores sejam impedidos de fazer greve", argumentou.

A arbitragem obrigatória do Conselho Económico e Social decretou na sexta-feira que "serão realizados 25% do total dos comboios habitualmente programados para os períodos de greve, tomando em consideração que no dia 13 de junho, nas linhas e Sintra, Azambuja e Cascais a programação corresponde a dia feriado".

Cabe à CP escolher os comboios, devendo dar prioridade "às situações com maior impacto na mobilidade das pessoas, designadamente os comboios que habitualmente transportam o maior número de passageiros".

Já na Medway, os serviços mínimos abrangem o "transporte de 'amoníaco', 'matérias perigosas' ou suscetíveis de perecimento durante o período de greve". A Lusa tentou, sem sucesso, obter comentários da empresa.

Para explicar os motivos da greve, Luís Bravo lembrou que os trabalhadores têm uma ata do Governo de dezembro a incluir dois agentes no regulamento.

"O Governo não cumpriu o acordo e o senhor secretário de Estado se, aquilo que subscreve não vale nada, acho que devia considerar pôr o seu lugar à disposição", defendeu.



TAP vai contratar mil pessoas ainda neste ano (<https://www.dinheirovivo.pt/e>)



Portugal quinto país onde é mais difícil manter a casa quente



Lisboa-Porto por 5 euros? volta a vender bilhetes cc desconto

TRANSPORTES (<https://www.dinheirovivo.pt/topico/transportes/>)

Passageiros da CP pagam por Intercidades mas andam em comboios regionais



(Maria João Gêlo / Global Imagens)

000



(<https://www.dinheirovivo.pt/autor/diogo-ferreira-nunes/>) Diogo Ferreira Nunes (<https://www.dinheirovivo.pt/autor/diogo-ferreira-nunes/>)

07.07.2018 / 07:00

Falta de material e de manutenção levam CP a usar carruagens menos confortáveis e mais lentas. Com reclamação, empresa admite devolver a diferença.

d

Mais para
negócios.

http://www.dinheirovivo.pt



**IKEA
BUSINESS**

Das 8h00
segunda-feira a sexta-feira 8



Saiba mais



PUB

A CP está a trocar os comboios Intercidades por comboios regionais em várias linhas de norte a sul do país. Mas as viagens custam o mesmo preço, embora as carruagens que fazem habitualmente o serviço regional sejam menos confortáveis e mais lentas e tenham menos serviços.

PPR Poupança Banco CTT

banco**ctt**

Saiba mais



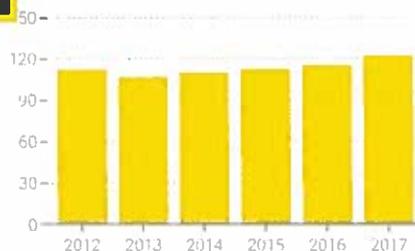
ZURICH

O PPR Poupança Banco CTT é um seguro Anual
Companhia de Seguros Vida, SA, comercializ
Banco CTT, S.A., na sua qualidade de agente
Banco CTT, S.A., encontra-se registado na AS
417448775 e está autorizado a exercer a atividade
de seguros, na qualidade de agente de seguros
seguros Vida e Não Vida. O Banco CTT em
seguros não assume a cobertura dos ris
autorizado a celebrar contratos de seguro ou a
em nome do segurador.

Não dispensa a consulta da informação p
contratual legalmente exigida.

PUB

A empresa justifica a decisão com as avarias e o "excesso de imobilizações" do material circulante e admite devolver a diferença no bilhete. A comissão de trabalhadores da CP culpa as cativações do governo, que impedem a empresa de investir. A associação de consumidores ACOP considera que os passageiros estão a ser enganados e reclama redução de preços sempre que houver troca de comboios.



Fonte CP a 17/05/2018

[Sugestões?](#)

É no serviço Intercidades entre Lisboa e Évora que tem havido maiores problemas. Entre 22 de maio e 1 de julho, foram realizadas nada menos de 31 viagens em que as carruagens Corail, puxadas por uma locomotiva elétrica e que servem para as ligações Intercidades, foram trocadas pelas unidades UTE 2240, que fazem as ligações regionais um pouco por todo o país. São milhares de passageiros afetados.

A situação não é melhor a Norte. Houve 10 viagens em que os passageiros que fizeram a viagem de Alfa Pendular entre Lisboa-Santa Apolónia e Braga tiveram de passar para as carruagens Intercidades na estação da Campanhã. Pagaram o mesmo preço e demoraram mais tempo a chegar ao destino. Houve ainda duas viagens de Alfa Pendular entre Lisboa-Santa Apolónia e Porto-Campanhã que foram feitas com as carruagens do serviço Intercidades – e não com os comboios pendulares, mais rápidos.

“A CP tem vindo a enfrentar alguns problemas na sua operação diária, decorrente de avarias e excesso de imobilizações verificadas no seu parque de material circulante. Neste contexto, recorreu à substituição de material, diferente do que inicialmente estava programado”, reconhece fonte oficial da empresa em declarações ao Dinheiro Vivo. A empresa, em caso de reclamação, “procede à devolução aos clientes da diferença, entre o valor do serviço pago e o valor do serviço que efetivamente foi utilizado”.

Leia aqui: “Temos limitações muito grandes” para compra de comboios (<https://www.dinheirovivo.pt/empresas/pedro-marques-temos-limitacoes-muito-grandes-para-compra-de-comboios/>)

A AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes refere que tem recebido reclamações sobre a “alegada falta de qualidade do serviço prestado pela CP”. A entidade que fiscaliza os transportes públicos diz que “se o utente reclamante não for devidamente informado de algum constrangimento que pudesse comprometer o serviço, poderá ter, eventualmente, direito a reembolso por parte do operador”.

A ACOP – Associação de Consumidores de Portugal exige que a CP baixe o preço dos bilhetes sempre que haja troca de comboios. “A CP está a enganar as pessoas. Oferece um serviço de qualidade inferior e o consumidor não é informado. No mínimo, deveria reduzir proporcionalmente o preço das viagens em parte ou em todo o troço”, avalia Mário Frota. O líder da ACOP recomenda ainda que “as pessoas reclamem junto da empresa” sempre que exista uma destas situações.

A comissão de trabalhadores queixa-se das cativações impostas pelo Ministério das Finanças: “O Governo não liberta verbas sequer para comprar material para fazer a manutenção dos comboios”, lamenta José Reizinho.

A situação, no entanto, não deverá ficar resolvida tão cedo. A EMEF, a empresa que faz a manutenção e reparação de comboios, tem falta de pessoal e de peças para responder à altura. E o novo material circulante da empresa só deverá chegar, no melhor dos cenários, a partir de 2021.

LER PRÓXIMO ARTIGO[\(https://www.dinheirovivo.pt/empresas/pedro-marques-anuncia-arranque-de-obras-no-minho-e-beira-alta/\)](https://www.dinheirovivo.pt/empresas/pedro-marques-anuncia-arranque-de-obras-no-minho-e-beira-alta/)

TRANSPORTES

CP está a ficar sem comboios e à beira do colapso

Com uma frota envelhecida, comboios avariados e oficinas sem pessoal, a CP está à beira da ruptura. Concurso público para comprar material circulante ainda nem tem caderno de encargos e a empresa está a ficar sem comboios.

Carlos Cipriano · 11 de Julho de 2018, 6:30



Depois dos comboios regionais, a falta de pessoal nas oficinas começa a afectar também os Intercidades e o Alfa Pendular.

Em Agosto, a CP - Comboios de Portugal vai reformular os horários, o que passará inevitavelmente por uma redução da



oferta, com menos comboios em praticamente todas as linhas e serviços.

A empresa depara-se com uma dramática falta de material circulante, oficinas que não têm pessoal para manter e reparar os comboios, que estão velhos e sujeitos a rotações cada vez maiores, o que aumenta a probabilidade de avarias. A situação tenderá a piorar nos próximos meses devido ao período de férias na EMEF (oficina de manutenção) e um aumento na procura por parte dos passageiros.



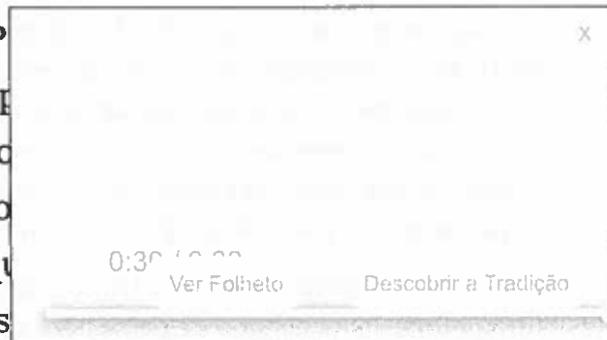
As alternativas encontradas pela administração da empresa, liderada por Carlos Nogueira, não primam pela originalidade. A CP suprime comboios e substitui-os por autocarros ou então substitui comboios por outros de categoria inferior.

É o que tem acontecido com o Intercidades para Évora, que deveria ser realizado com locomotiva e carruagens, mas que a empresa troca por uma vulgar automotora UTE (Unidade Tripla Eléctrica) que é normalmente afecta ao serviço regional. Compreende-se: três em cada dez carruagens da CP para o serviço de longo curso têm estado imobilizadas nas oficinas à espera de manutenção.

Noutros casos, é o Alfa Pendular para Braga ou Guimarães que chega ao Porto e tem de ir para a oficina, sendo os

passageiros obrigados a mudar para uma UTE para poderem prosseguir viagem.

A situação é igualmente grave no Algarve, no Alentejo e no Oeste, onde as supressões de comboios este ano têm sido diárias. O mais grave é que nem sempre a CP substitui os comboios suprimidos por autocarros e são frequentes os casos de passageiros que ficam abandonados em estações e apeadeiros – sem qualquer informação – à espera de um transporte que não chega.



Na linha do Oeste, só entre Janeiro e Maio foram suprimidos 357 comboios, dos quais 333 na totalidade do trajecto e 24 parcialmente. Neste período, a CP gastou 16 mil euros em aluguer de autocarros para realizar transportes alternativos nesta linha.

A situação bateu no fundo na sexta-feira, 6 de Julho, com a totalidade de comboios suprimidos a norte das Caldas da Rainha. Nesse dia, em vez das cinco automotoras que a CP necessita para assegurar a oferta regular na linha do Oeste, só havia uma disponível.

Linha de Sintra

As supressões começam também já a atingir os suburbanos, sobretudo na linha de Sintra que começa igualmente a ter falta de material. Para já, só foram atingidos os

primeiros comboios da madrugada,
procurando a CP que o constrangimento
não atinja a hora de ponta.

Estudo premonitório

"O investimento na aquisição de 35 automotoras é necessário à realização de um serviço ferroviário em resposta ao crescimento do mercado que se perspetiva de um estudo entregue ao Governo em Fevereiro de 2017 por Manuel Queiró, cuja visão estratégica tinha em conta a oferta de passageiros a partir de 2020. O investimento era

O documento perspectivava já a falência da frota e a aquisição de automotoras híbridas topo de gama para serviço

(Madrid), cinco automotoras eléctricas bi-tensão para "o serviço de Alta Qualidade" nacional, 15 automotoras híbridas para o serviço regional e 10 automotoras eléctricas bi-tensão "para o serviço internacional Porto-Galiza, Médio e Longo Curso (Lisboa-Évora) e regional e urbano (Douro e Oeste)".

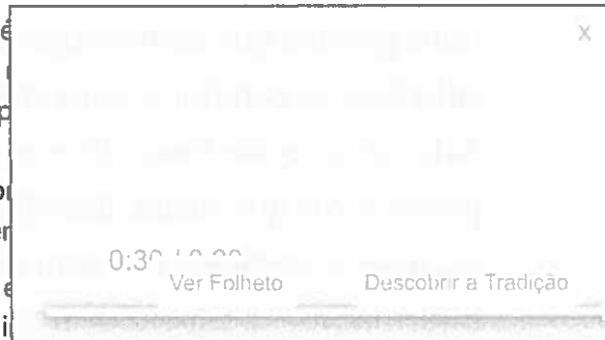
Trata-se de uma frota "todo-o-terreno" capaz de circular em linhas electrificadas e não electrificadas e com diferentes tipos de tensão eléctrica, vencendo assim obstáculos técnicos e proporcionando ligações directas para quaisquer destinos sem transbordos nem incómodos para os passageiros.

No capítulo das conclusões, o estudo alerta que "num cenário de 'não aquisição de material' a CP entrará num ciclo vicioso, que se perceberá através da degradação do nível de serviço, da perda de competitividade, do incremento do *deficit* operacional, factores que ameaçarão a sua sustentabilidade e por conseguinte o seu futuro como empresa de transportes e uma referência a nível nacional".

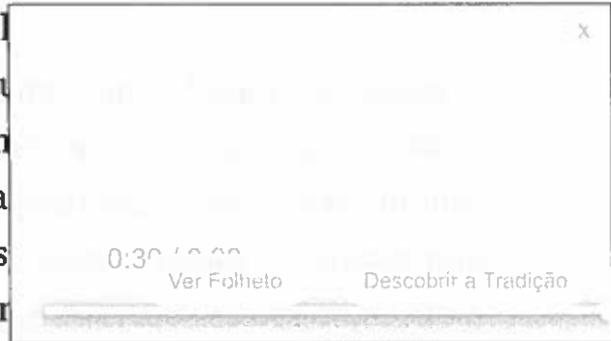
Um cenário que, constata-se hoje, veio a revelar-se premonitório. Um ano e meio depois a CP e o Ministério do Planeamento e das Infraestruturas ainda nem têm o caderno de encargos para a compra de material circulante. Nem, tão pouco, está previsto no Orçamento de Estado para 2018 o compromisso plurianual com as verbas necessárias para o concurso público.

Contactado pelo PÚBLICO, o ministério respondeu apenas que "o lançamento do concurso público está em preparação, pelo que não prestaremos declarações sobre o mesmo nesta fase".

Com a situação já incontrolável nas margens da rede ferroviária (Algarve, Alentejo e Oeste), a empresa tem procurado manter a sua oferta no Douro (devido à elevada procura turística) e naquele que é o principal eixo ferroviário do país – a linha do Norte.



Mas aqui até os clientes mais distraídos e menos exigentes já repararam numa progressiva degradação do serviço. Não são só os atrasos – muitas vezes da responsabilidade da Infraestruturas de Portugal (IP) –, mas também a falta de manutenção, quer dos alfas pendulares quer dos intercitys, que contribui para essa degradação. Portas que não funcionam, casas de banhos avariadas, carruagens grafitadas, vidros sujos, assentos danificados, lâmpadas fundidas demonstram graves falhas de manutenção, que se explicam devido à falta de pessoal da EMEF.



Como há falta de material, exige-se às oficinas que mantenham os veículos imobilizados o mínimo de tempo possível, centrando-se a manutenção na parte que diz respeito à segurança em detrimento da que tem a ver com o conforto e comodidade dos passageiros.

A CP possui dez comboios pendulares, dos quais um está sempre no Entroncamento devido à revisão de meia vida. Com os nove restantes, a empresa deveria manter um na oficina em manutenção corrente e os oito na operação. Mas desta forma, não conseguiria assegurar a sua oferta, pelo que é frequente estarem os nove a circular entre Braga e o Algarve.

Quanto aos Intercidades (composições que são compostas por uma locomotiva que reboca um número variável de carruagens),

já se disse que 30% estão parados à porta das oficinas. Daí os comboios esgotados, sobretudo aos fins-de-semana, situação que tenderá a agravar-se nos próximos meses porque não há capacidade para os aumentar com mais carruagens.

O material a *diesel* – que tem uma idade média de 50 anos – é o que está em pior estado. Dentro de pouco tempo, 25% das automotoras a *diesel* estarão imobilizadas, o que agravará as supressões, que já hoje serão diárias. A CP já paga cinco milhões de euros por ano à sua congénere Renfe pelo aluguer de 20 automotoras a *diesel* que têm estado a operar no Douro e no Minho. Mas até este material é velho e sujeito também a constantes avarias, sobretudo agora no período do Verão devido ao calor.

Este aluguer, que se iniciou em 2010, era para durar apenas cinco anos, o tempo que à data se esperava que a então Refer demorasse a electrificar as linhas para depois se usar material eléctrico. Mas os projectos da agora IP não avançaram.

Oito anos depois a situação é pior. Mesmo quando as linhas forem electrificadas, a CP também já não terá comboios eléctricos para nelas colocar ao serviço, como já admitiu um dos seus administradores, Abrantes Machado, numa sessão em Faro sobre a modernização da linha do Algarve.

Este ano ainda deverá ficar concluída a electrificação do troço Nine – Viana do Castelo, mas fonte oficial da empresa disse ao PÚBLICO que o parque de material eléctrico que lá poderia circular está imobilizado e sem perspectivas de que a EMEF possa vir a pô-lo em estado operacional.

Na empresa o grau de motivação dos seus trabalhadores, sobretudo dos quadros intermédios e dos operacionais, é muito baixo, tendo em conta as supressões permanentes, as queixas dos passageiros e a sensação de que tudo vai piorar e que tardará muito tempo até a situação reverter. E à baixa motivação associa-se a incredulidade perante uma administração que não foi apanhada de surpresa, mas que nada fez para evitar o caos (anunciado) a que a CP chegou.

A equipa de Carlos Nogueira deixou-se ficar sem soluções. A compra de novos comboios é um processo que demora, no mínimo, três anos. O recrutamento de 50 profissionais para as oficinas da EMEF, anunciado recentemente pelo ministro Pedro Marques, também não produz efeitos em menos de um ano, tendo em conta o processo de aprendizagem e a recuperação dos muitos comboios imobilizados nas oficinas. E o recurso a mais composições alugadas à Renfe, sendo a solução mais imediata, exige um processo moroso de homologação do material para circular nas linhas portuguesas.

Por isso, no curto prazo esperam-se em Agosto novos cortes na oferta, sobretudo no serviço regional, com a linha do Oeste à cabeça. Em Maio, a CP preparava uma forte redução nesta linha para entrar em vigor em Junho, mas na sequência de uma notícia do PÚBLICO o Governo adiantou que “defende o reforço e não a redução do serviço ferroviário”. A empresa recuou, mas procurou entretanto convencer a tutela que não tem outras alternativas que não seja cortar na oferta.

A linha de Sintra ficará também com menos comboios a partir de Agosto devido à falta de material circulante. E o mesmo acontecerá nos suburbanos do Porto, mas aqui a causa tem a ver com as obras da IP na linha do Norte.

A redução da oferta atenua, mas não resolve o problema da falta de comboios. À medida que uns ficam imobilizados, os que restam são obrigados a um esforço acrescido, que exige mais manutenção e potencia as avarias. A situação é de ruptura.

O PÚBLICO contactou a CP, mas não obteve resposta.

carlos.cipriano@publico.pt

TÓPICOS

ECONOMIA | **TRANSPORTES** | **COMBOIOS** | **CP**

REFER

TRANSPORTES (/EMPRESAS/TRANSPORTES)

CP reduz oferta devido a falta de comboios

A CP está a substituir comboios por autocarros ou então substitui comboios por outros de categoria inferior.

Negócios

|

jng@negocios.pt (mailto:jng@negocios.pt)

11 de julho de 2018 às 10:20

A Comboios de Portugal (CP) está a reformular horários e a reduzir a oferta, colocando menos comboios em praticamente todas as linhas e serviços, devido à frota envelhecida, comboios avariados e falta de pessoal.



Miguel Baltazar

A notícia é avançada esta quarta-feira pelo jornal Público (<https://www.publico.pt/2018/07/11/economia/noticia/cp-esta-a-ficar-sem-comboios-e-a-beira-do-colapso-1837465>), que dá conta que a empresa sofre com a dramática falta de material circulante, oficinas que não têm pessoal para manter e reparar os comboios, que estão velhos e sujeitos a rotações cada vez maiores, o que aumenta a probabilidade de avarias.

Segundo o jornal, para fazer face a esta situação, a CP está a substituir comboios por autocarros ou então substitui comboios por outros de categoria inferior.

O Público dá vários exemplos, como o Intercidades para Évora, o Alfa Pendular para Braga ou Guimarães, bem como no Algarve, no Alentejo e no Oeste, onde as supressões de comboios este ano têm sido diárias.

Na linha do Oeste, só entre Janeiro e Maio foram suprimidos 357 comboios, dos quais 333 na totalidade do trajecto e 24 parcialmente. As supressões começam também já a atingir os suburbanos, sobretudo na linha de Sintra que começa igualmente a ter falta de material.



(L)

SOCIEDADE 11 de julho 2018

Falta de comboios da CP causa colapso da empresa

Os comboios da CP estão sujeitos a circular cada vez mais vezes e a probabilidade de avarias é cada vez maior, visto que grande parte dos comboios não são recentes



José Sérgio

A CP – Comboios de Portugal enfrenta neste momento uma crise na sua frota: falta de comboios devido a avarias. Tudo isto porque os comboios são muito velhos e as oficinas não têm mão-de-obra suficiente para os manter e reparar,

de acordo com a notícia avançada pelo Público esta quarta-feira. Com a falta de comboios, a CP vê-se obrigada a al



horários já este mês de agosto.
(L).

Com os comboios sujeitos a circular cada vez mais vezes e com maior probabilidade de avarias, também as oficinas da CP têm falta de pessoal para a manutenção e reparação dos comboios. Segundo o jornal, a situação da empresa irá piorar no mês de agosto, com as férias na oficina da CP (EMEF) e o aumento da procura por parte dos passageiros.

As alternativas à supressão de comboios passam por autocarros, ou por outros comboios de categoria inferior. Cada três em dez carruagens da CP para os serviços de longo curso encontram-se, de momento, nas oficinas.

O Público dá o exemplo do Intercidades com destino a Évora, que é normalmente realizado por locomotiva e carruagens, mas tem sido substituído por uma Unidade Tripla Elétrica (UTE), que é usualmente usada para serviços regionais. Para além do Intercidades para Évora, o Alfa Pendular com destino a Braga ou Guimarães, chega ao Porto e é obrigado a ir para a oficina, por isso os passageiros são forçados a mudarem-se para uma UTE para poderem chegar ao destino.

A CP terá colapsado no dia 6 de julho, segundo o Público, com todos os comboios suprimidos a norte das Caldas da Rainha. Em vez de cinco comboios, a CP tinha apenas um disponível para realizar o serviço.

Nos Alfas Pendulares e nos Intercidades, os clientes queixam-se de portas e de casas de banho que não funcionam, carruagens que foram vandalizadas e outras falhas na manutenção da frota.

Esta crise na CP também afeta os comboios suburbanos, sobretudo os que circulam na linha de Sintra. Por agora, apenas os comboios de madrugada foram afetados pela falta de frota.

O ministro Pedro Marques terá anunciado o recrutamento de mais 50 pessoas para a EMEF, por parte da empresa, mas segundo o Público isto não produz efeitos no prazo de um ano devido à formação do pessoal e recuperação da frota.

A compra de comboios pode levar até três anos e o Governo, depois de a CP em maio ter preparado uma redução na oferta deste para junho, defende que “defende o reforço e não a redução do serviço ferroviário”, em declarações ao jornal.



A CP ainda não reagiu a esta notícia.



SOCIEDADE

PSP deteta espécies ilegais na maior feira de animais de estimação do país



CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Arrependeu-se de enviar uma mensagem no Messenger do Facebook? Já a pode apagar



ECONOMIA

CP em risco de rutura?

Supressões de comboios, falta de material e de trabalhadores

11 DE JULHO DE 2018 - 11:52

A empresa depara-se com falta de comboios, o que tem provocado várias falhas nas ligações. Só na Linha do Oeste, foram suprimidos mais de 350 comboios, nos primeiros quatro meses deste ano.



Foto: Gonçalo Delgado / Global Imagens

Joana Carvalho Reis com Rita Carvalho Pereira

PARTILHAR

COMENTAR

O **jornal Público revela**, esta quarta-feira, que a CP - Comboios de Portugal está "à beira do colapso". No próximo mês existirão **novos horários** e, garante o jornal, **a oferta será menor**.

FOTOGALERIA DO DIA



Feliz Ano do Porco!



PUB

ÚLTIMAS

Portugueses à conquista de Berlim
Há 25 min

Circulação de comboios condicionada na linha do Oeste

OUVIR EMISSÃO

PROGRAMAÇÃO

NEWSLETTER



SOCIEDADE

PSP deteta espécies ilegais na maior feira de animais de estimação do país



CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Arrependeu-se de enviar uma mensagem no Messenger do Facebook? Já a pode apagar



...inimigos dos comboios em Portugal.

A jornalista Joana Carvalho Reis indica o retrato atual da CP

A administração da **empresa tem tentado colmatar as falhas com a substituição por composições de categoria inferior** (como é o caso da ligação de intercidades para Évora, que tem sido feita por uma automotora, normalmente utilizada para o serviço regional) **ou pela contratação de autocarros.**

O aumento da procura durante o verão e os novos horários previstos a partir de agosto vão dificultar a situação, que está já a afetar também a Linha de Sintra.

Para fazer frente aos problemas, a CP tem alugado 20 automotoras a diesel à transportadora espanhola Renfe, pelas quais paga 5 milhões de euros por ano.

O aluguer devia durar só até à eletrificação das linhas, mas, passados oito anos, o projeto ainda não avançou.

Já em fevereiro de 2017, a anterior administração da CP tinha entregado ao Governo um estudo em que defendia que a compra de 35 automotoras era imprescindível e avisava que, se o equipamento não fosse renovado, a sustentabilidade e o futuro da empresa estariam ameaçados.

Carlos Queiroz é o novo selecionador da Colômbia

Um quinto das famílias tem dificuldades alimentares. BE quer obrigar o Estado a intervir

Circulação retomada na A1. Choque em cadeia fez dois mortos e nove feridos



PUB

Ao ouvir dos trabalhadores

OUVIR EMISSÃO

PROGRAMAÇÃO

NEWSLETTER



SOCIEDADE

PSP deteta espécies ilegais na maior feira de animais de estimação do país



CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Arrependeu-se de enviar uma mensagem no Messenger do Facebook? Já a pode apagar



"Há enormes supressões em diversas linhas: no Oeste, no Algarve, no Alentejo, no Douro, no Minho,...", relatou o funcionário da CP.

José Reizinho, coordenador da comissão de trabalhadores da CP, explica os problemas da empresa

"Há mais de 15 anos" que a CP não compra novos comboios, revela José Reizinho, sublinhado que **"o material está envelhecido, precisa de grandes reparações e não há gente suficiente para dar resposta à manutenção"**.

Para além de ser escassa, a mão-de-obra também está envelhecida. José Reizinho nota que a média de idade dos trabalhadores é de 56 anos.

Os trabalhadores atribuem as culpas pela situação na CP às cativações feitas pelo Executivo. **"Não podemos lançar concursos para compra de material porque o Governo tem o dinheiro cativado"**, denunciam.

José Reizinho diz que o Estado tem o dinheiro para a CP "cativado"

Governo garante que investimento na ferrovia é "prioridade"

Questionado pela TSF, o Ministro do Planeamento e das Infraestruturas remete responsabilidades para a "falta de investimento das últimas décadas" e garante



SOCIEDADE

PSP deteta espécies ilegais na maior feira de animais de estimação do país



CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Arrependeu-se de enviar uma mensagem no Messenger do Facebook? Já a pode apagar



para aquisição de material circulante, tal como está previsto no Orçamento do Estado", assegurou o Executivo.

O ministério lembra ainda que lançou o Plano Ferrovia 2020, "que contempla um **investimento de 2 mil milhões de euros na rede ferroviária**" e que "travou o plano de privatização da empresa EMEF", lançando, por sua vez, um programa de reestruturação para a mesma.

O Governo indica ainda que, "entre dezembro de 2015 e agosto de 2017, foi autorizado o **recrutamento de mais 124 trabalhadores**". "Já este ano foi autorizada a entrada de mais 50", acrescenta.

PARTILHAR

2 COMENTÁRIOS

CP à beira do colapso

Por ZAP - 11 Julho, 2018

Nuno Mourão / Wikimedia



Já no próximo mês de Agosto, a Comboios de Portugal vai reformular os horários, passando, inevitavelmente por uma redução da oferta, com menos comboios em praticamente todas as linhas e serviços.

A notícia, avançada nesta quarta-feira pelo jornal **Público**, dá conta que os comboios da CP estão **avariados ou em muito mau estado**. Neste momento, a situação da empresa de transportes é tão crítica que a empresa **terá que diminuir o número de comboios** em praticamente todas as linhas e serviços.

Em resposta à supressão de serviços, a CP vai substituir alguns **comboios por autocarros** e, noutras situações, substituirá comboios por outros de categoria inferior.

O jornal aponta que a empresa passa por uma **dramática falta de material** circundante e que as oficinas estão sem pessoal para efetuar a manutenção e reparação dos comboios, considerando ainda que a **situação tenderá a piorar nos próximos meses** com o período de férias das oficinas da CP e com uma maior procura por parte dos passageiros.

Apartamento em Vila Real De Santo António

Apartamento em Vila Real De Santo António

LEARN MORE

Promoted by homeaway.pt

A falta de meios **afeta serviços em todo o país**, as ligações a Évora, Braga, Guimarães, mas também no Algarve, Alentejo ou na linha do Oeste tem registado supressões de viagens por falta de comboios para circular.

De acordo com o Público, em alguns casos, os passageiros são largados nas estações e apeadeiros, ficando depois a aguardar por soluções alternativas para chegar ao destino mas que **acabam por não ser disponibilizadas**.

Na linha do Oeste, por exemplo, os problemas têm-se multiplicado desde o início do ano. Entre janeiro e maio **foram suprimidos 357 comboios**, dos quais 333 na totalidade do trajeto e 24 parcialmente. Neste período, a CP **gastou 16 mil euros em aluguer** de autocarros para garantir transportes alternativos nesta linha.

ZAP //

TRANSPORTES

Andar de comboio no Algarve é embarcar numa aventura

Supressão de comboios, linha férrea degradada e material obsoleto são apenas alguns dos problemas do dia-a-dia. A chegada do Verão tornou mais evidente a crónica deficiência das infra-estruturas regionais.

Idálio Revez · 13 de Julho de 2018, 19:13



NFACTOS / FERNANDO VELUDO

Utilizar o comboio no Algarve é entrar numa aventura. Os horários não são cumpridos, o material circulante está obsoleto. A linha férrea - velha e degradada - completa o rol das muitas queixas feitas pelos utentes. Por último, dizem clientes e organizações sindicais, a supressão de comboios é uma constante. Na tarde desta sexta-feira, na estação da CP de Faro, a União de Sindicatos do Algarve/CGTP-IN convocou uma “concentração” para fazer eco das queixas que se têm vindo a avolumar, com maior intensidade desde há cerca de um ano.

A assistente comercial, Zélia Rodrigues, a trabalhar na estação de Tavira, sindicalista, comentou: “É muito triste. Os utentes vão desabafar connosco porque somos nós que estamos a dar a cara”. A média diária de supressão de comboios no sotavento algarvio é de quatro a cinco comboios “mas já houve dias com dez a doze comboios em falta”, sublinhou. Quando o comboio não chega, disse, pede-se autorização superior para colocar autocarros de substituição.

A chegada do Verão veio acentuar os problemas crónicos numa região que triplica a população nos próximos meses. “Ninguém consegue assumir um compromisso a contar com o caminho-de-ferro e os turistas queixam-se todos os dias”, afirmou a sindicalista, manifestando-se solidária para com quem reclama direitos que lhes são negados.

De Faro a Olhão, em condições normais, a viagem demora cerca de dez minutos. Porém, os atrasos chegam a atingir a meia hora. A denúncia foi feita por Hermínia Cruz, utente regular da CP. “O ar condicionado não funciona, os comboios não são limpos, e constantemente são suprimidos por causa das avarias”.

O coordenador da União de Sindicatos do Algarve, António Goulart, diz que o que está a acontecer é “tudo contrário aquilo que deve ser um política correcta de transportes - em vez de se retirar automóveis da estrada, faz-se exactamente o contrário”. No Algarve, existe ainda a agravante da Estrada Nacional (EN) 125 continuar em elevado estado de degradação no sotavento algarvio e encontrar-se permanentemente congestionada.

O Governo anunciou a intenção de proceder à electrificação da linha férrea do Algarve em 2020.

irevez@publico.pt

TÓPICOS

LOCAL TRANSPORTES CP COMBOIOS ALGARVE

PUB



Portugal

CP. Primeiro Alfa do dia é suspenso



CP. Primeiro Alfa do dia é suspenso

JORNAL I

17/07/2018 10:10

© Raquel Wise

A empresa de transportes justifica a decisão com a falta de procura

A CP – Comboios de Portugal anunciou esta terça-feira uma alteração dos horários dos Alfas Pendulares e Intercidades, a partir do dia 5 de agosto. Com estas alterações, acaba o primeiro Alfa Pendular do dia, que fazia a ligação Lisboa – Porto e permitia aos passageiros estarem na cidade nortenha às 8h44 da manhã, partindo da capital às 6h09 da manhã. O aviso foi publicado no site da empresa.

última edição

outras edições

+ VISTOS

ÚLTIMAS

1

Jornalista José Alberto Carvalho internado de urgência por suspeitas de AVC



7/2/19

Portugal

que a paragem de Lisboa volte muito cedo .

“A empresa considera esta medida adequada, uma vez que melhora a resposta da CP à procura efetivamente existente e potencia a sustentabilidade económica do Serviço Alfa Pendular”, acrescenta a empresa. No entanto a CP não forneceu dados concretos relativamente ao número de passageiros que utilizam este serviço matinal.

A CP enfrenta neste momento uma crise na sua frota com falta de comboios devido a avarias. Tudo porque os comboios são velhos e as oficinas não têm mão-de-obra suficiente para os manter e reparar, noticiava o Público na passada quarta-feira.

CP Comboios Portugal

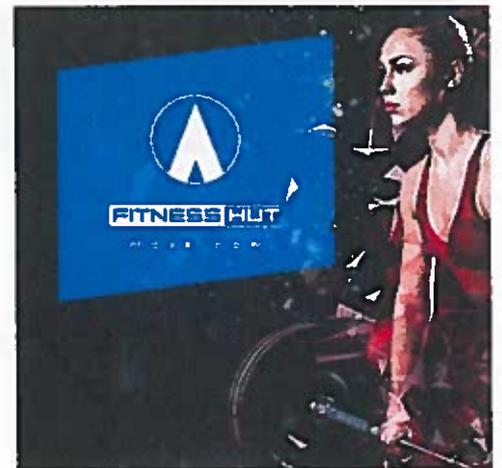
4 Atentados em Espanha: que femicídios não têm vindo a diminuir. O que está a falhar?

5 'Maradona é a pessoa mais lamentável que passou pelo futebol'

6 Varandas recusa ver jogo na tribuna presidencial do Benfica

Jornal

Edição de 7/2/19





PCP e PS viajam na Linha do Oeste e exigem fim das supressões de comboios

Transportes
Carlos Cipriano

Desde Janeiro de 2017 que as supressões de circulações têm sido diárias e há ligações a ser cortadas

Imagine o leitor que vai viajar pela CP de Leiria para a Figueira da Foz. São só 52 quilómetros e há uma linha férrea directa, mas a partir de 8 de Agosto, para se fazer este percurso, vai ser necessário apanhar três comboios: um de Leiria até à Estação de Amieira, um outro até Verride (durante apenas três quilómetros) e depois, um terceiro, desta estação para a Figueira da Foz.

Este anacronismo resulta da nova oferta que a CP vai implementar na Linha do Oeste, que acaba com as ligações directas com Coimbra e reduz o número de comboios devido à falta de material circulante.

É por causa das críticas ao serviço prestado nesta linha – onde desde Janeiro de 2017 as supressões de circulações têm sido diárias – que os partidos políticos começam a ter iniciativas em defesa da Linha do Oeste, mesmo sem ser no período de campanha eleitoral.

Para amanhã está prevista uma viagem de comboio (se o mesmo não for suprimido) entre Caldas da Rainha e Lisboa, com deputados do PS eleitos pelo distrito de Leiria, autarcas e estruturas socialistas dos distritos “com o intuito de chamar a atenção para o estado de funcionamento e apresentar um conjunto de propostas de modernização da Linha do Oeste”.

E ontem, integrado numas jornadas do PCP no distrito de Leiria, o eurodeputado João Ferreira ia apanhar o comboio das 18h30, para aquela cidade na estação das Caldas da Rainha, logo após um encontro com a Comissão Para a Defesa da Linha do Oeste, um movimento cívico que tem vindo a denunciar a constante degradação do serviço deste eixo ferroviário. Mas o comboio foi suprimido, tendo o percurso sido feito em autocarro.

Aquela comissão emitiu um comunicado dizendo que “o Governo e a CP insistem em afastar os utentes da Linha do Oeste” ao acabar com



A falta de material circulante tem ditado a redução da oferta

as ligações directas com Coimbra e com reduções importantes na oferta: “Os dois primeiros comboios, da parte da manhã, no sentido Caldas-Lisboa passarão a ter um intervalo entre si de quase seis horas”.

A partir do próximo mês, viajar das Caldas da Rainha ou de Leiria para Aveiro ou Porto obrigará a dois transbordos

O mesmo documento diz que “ao invés de tomarem medidas imediatas para repor o material circulante em falta, assegurando a viabilidade da linha, com elevada procura por parte dos passageiros, “resolvem” o problema afastando os utentes, que serão obrigados a encontrar alternativas de transporte”. Por outro lado, a redução da oferta, por si só, não resolve o problema das supressões, porque é necessário comprar material circulante novo e contratar pessoal para as oficinas da CP.

A redução do número de comboios

na Linha do Oeste já esteve previsto para 10 de Junho, mas na altura a tutela não esteve de acordo. O Ministério do Planeamento e das Infra-estruturas declarou então que “o Governo defende o reforço, e não diminuição, do serviço ferroviário”.

A empresa adiou a decisão e, desde então, quando contactados pelo PÚBLICO, Governo e CP respondiam que estavam a trabalhar em conjunto para encontrar uma “solução”. Porém, a solução encontrada foi ainda mais restritiva do que a anterior. A partir de Agosto, viajar das Caldas da Rainha ou de Leiria para Aveiro ou Porto obrigará a dois transbordos, pois o percurso só poderá ser feito apanhando três comboios.

Nas últimas semanas o número de supressões na Linha do Oeste agravou-se, mas nem sempre a CP assegurou serviço alternativo em autocarro, pelo que são frequentes os relatos de passageiros que ficam “pendurados” nas estações sem comboio nem informações. Situações como estas têm ocorrido também com frequência no Alentejo e no Algarve.

O PÚBLICO contactou a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), entidade reguladora do sector, mas não obteve resposta.



Pior a emenda do que o soneto

A CP resolveu penalizar ainda mais os seus clientes do Oeste, aumentando o número de transbordos e reduzindo a oferta de comboios em toda a linha. Para a semana está marcado um protesto em Lisboa, em frente ao Ministério do Planeamento e das Infraestruturas e esta semana estavam previstas iniciativas do PCP e do PS na linha do Oeste

Carlos Cipriano
cc@gazetacaldas.com

Os novos horários para a linha do Oeste, que entram em vigor a partir de 8 de Agosto, serão ainda piores do que os que estavam previstos há dois meses, quando a CP se preparava para acabar com os comboios directos para Coimbra, fazendo-os terminar a sua marcha em Bifurcação de Lares onde haveria um transbordo para aquela cidade. Na altura o Ministério do Planeamento e das Infraestruturas disse que "o governo defendia um reforço, e não a diminuição, do serviço ferroviário", pelo que a empresa recuou e adiou a entrada em vigor dos novos horários. No entanto, CP e governo respon-

deram à *Gazeta das Caldas* que estavam a trabalhar juntos para encontrar uma melhor solução. Que foi pior do que a anterior. Agora os comboios para Coimbra "morrem" na estação da Ameira, onde virá uma automotora eléctrica buscar os passageiros para a cidade do Mondego. O objectivo é poupar quilómetros às velhas automotoras a diesel do Oeste que, assim, terão de fazer rotações mais pequenas. A consequência disto é que se deteriora ainda mais o serviço da linha do Oeste, que volta a ficar sem ligações directas à linha do Norte. Para Coimbra passará a ser necessário um transbordo. E para Aveiro ou Porto so será possível viajar desde que se apanhe três

comboios. A solução é tanto mais ridícula porquanto um passageiro que queira viajar das Caldas para a Figueira da Foz (numa distância de 110 quilómetros) terá de apanhar três comboios e fazer dois transbordos, um deles para percorrer apenas três quilómetros (entre Ameira e Verdade). No resto, para Leiria e para Torres Vedras e Melóças está também prevista uma redução da oferta. Esta medida visa colmatar a supressão de comboios por falta de material circulante. Uma estratégia que a CP tem vindo a seguir (já este ano acabou com dois comboios entre Caldas e Torres Vedras) e que, no limite, poderá levá-la a acabar com todos os comboios pois será uma

maneira de acabar também com as supressões. Até lá a CP vai continuar a suprimir comboios, sendo que muitas vezes estes nem sempre são substituídos por autocarros.

MANIFESTAÇÃO EM LISBOA

A Comissão Para a Defesa da Linha do Oeste emitiu um comunicado onde diz que "o Governo e a CP insistem em afastar utentes da linha do Oeste". O documento refere que "ao invés de tomarem medidas imediatas para repor o material circulante em falta, assegurando a viabilidade da linha, com elevada procura por parte dos passageiros, "resolvem" o problema afastando os utentes

que, serão obrigados a encontrar alternativas de transporte". Para 26 de Julho (na próxima quinta-feira), está prevista uma manifestação em frente ao Ministério do Planeamento e das Infraestruturas (Av. Barbosa do Bocage), organizada por esta comissão. Paradoxalmente - e porque os horários da CP não servem - a deslocação será feita em autocarro estando já previstas saídas de Alcobaca, S. Martinho do Porto, Caldas da Rainha e Bombarral. A saída do autocarro das Caldas será feita junto à estação às 9h00 e as inscrições podem ser feitas pelos Tel. 969357539 ou 932650702. Mesmo sem ser em campanha eleitoral, os partidos políticos regres-

sam novamente à linha do Oeste para protestar contra as supressões e exigir a modernização da linha e a compra de novos comboios. Para a passada quarta-feira (já após o fecho desta edição) estava prevista uma viagem das Caldas da Rainha para Leiria com eurodeputados do PCP e no dia seguinte, quinta-feira, era a vez de uma comitiva do PS viajar das Caldas para Lisboa tendo como destino final do Ministério de Pedro Marques onde iria entregar uma missão ao governante. Quanto à AMT (Autoridade da Mobilidade e dos Transportes), que é a entidade reguladora do sector, esta continua com um ruidoso silêncio acerca das supressões na linha do Oeste. ■

TRANSPORTES

Cascais dispo



Carlos Carreiras exige ao Governo que invista na linha de Cascais e fala na possibilidade de os comboios serem substituídos por autocarros.



João Pedro Pincha · 25 de Julho de 2018, 21:42



GUILHERME MARQUES

O presidente da Câmara Municipal de Cascais diz que a autarquia está disponível para assumir a gestão da linha ferroviária de Cascais, à semelhança do que aconteceu com a Carris em Lisboa. Carlos Carreiras afirma que faz esta proposta “em estado de desespero” perante a degradação do serviço e a falta de investimento do Estado naquela linha.

“Estamos abertos a qualquer tipo de solução que resolva este problema grave. Até há disponibilidade, se quiserem, de concessionarem a linha às câmaras de Cascais, Oeiras e Lisboa. Se as outras não quiserem, Cascais está pronta para assumir a concessão”, declara Carlos Carreiras ao PÚBLICO. Dado que o investimento necessário é muito elevado, o autarca diz que, nesse cenário, a solução passaria por entregar a exploração a uma empresa privada.

Num [artigo de opinião para o jornal i](#) desta quarta-feira, o autarca escreveu que “quando tudo o resto falha, está nas mãos das câmaras lutar por uma mobilidade que seja pré-condição da liberdade e da prosperidade para todos”. No mesmo texto, Carreiras defendeu que “não há mais tempo a perder” para lançar “o BRT (*bus rapid transit*) em dois eixos: na A5, em faixa

dedicada; e no actual espaço canal da linha da CP". O BRT é um sistema de autocarros que, idealmente, circula por uma via desimpedida de obstáculos.

Ao PÚBLICO, o presidente da câmara cascalense já não é tão peremptório sobre a substituição dos comboios por autocarros. "Essa é a solução em limite, embora seja a que menos gostaríamos de ter", diz. Ainda assim, aponta méritos ao BRT. "Do ponto de vista ambiental, é tão ou mais favorável do que a solução ferroviária. E tem uma vantagem adicional: tanto pode andar no espaço-canal como fora dele", explica Carreiras.

O autarca ainda não falou com os presidentes das câmaras de Lisboa e Oeiras, cujas declarações públicas sobre este assunto não parecem muito articuladas. Fernando Medina defende a ligação entre as estações de Alcântara-Terra e Alcântara-Mar, o que permitiria fechar o anel ferroviário interno da cidade e unir a linha de Cascais à linha do Norte. Isaltino Morais não descarta a possibilidade de os comboios serem substituídos por eléctricos.

"Seja qual for a solução, tem é de haver uma solução", diz Carlos Carreiras, que critica o Governo por nada dizer às autarquias. "O Ministério do Planeamento e Infra-Estruturas tem estado completamente calado. O que temos sabido é pelos jornais. O Governo não pode continuar a fingir que não há um problema grave."

"Não estamos desatentos à situação da ferrovia", comentou o ministro Pedro Marques também esta quarta, numa visita ao Algarve, onde os problemas com comboios são também frequentes. Para a linha de Cascais foram anunciados, ao longo dos últimos 20 anos, inúmeros projectos que não saíram do papel. O quadro comunitário Portugal 2020 prevê para este troço a "modernização, incluindo intervenção nos sistemas de sinalização e telecomunicações".

Só que aos problemas intrínsecos da via férrea somam-se os dos comboios, que são dos mais antigos da frota da CP e há muito ultrapassaram o prazo de validade. Para breve está previsto o lançamento de um concurso público para a aquisição de novos comboios, mas na melhor das hipóteses só daqui a três anos é que eles chegam às linhas. Entretanto, como o PÚBLICO noticiou há um par de semanas, em Agosto vai haver redução da oferta em praticamente todas as linhas da CP.

jeao.pincha@publico.pt

TÓPICOS

TRANSPORTES LISBOA COMBOIOS CP GOVERNO CÂMARA DE LISBOA PEDRO MARQUES

Portugal

CP. Linha de Cascais vai ter menos comboios a circular em agosto



CP. Linha de Cascais vai ter menos comboios a circular em agosto

JORNAL I
26/07/2018 12:11

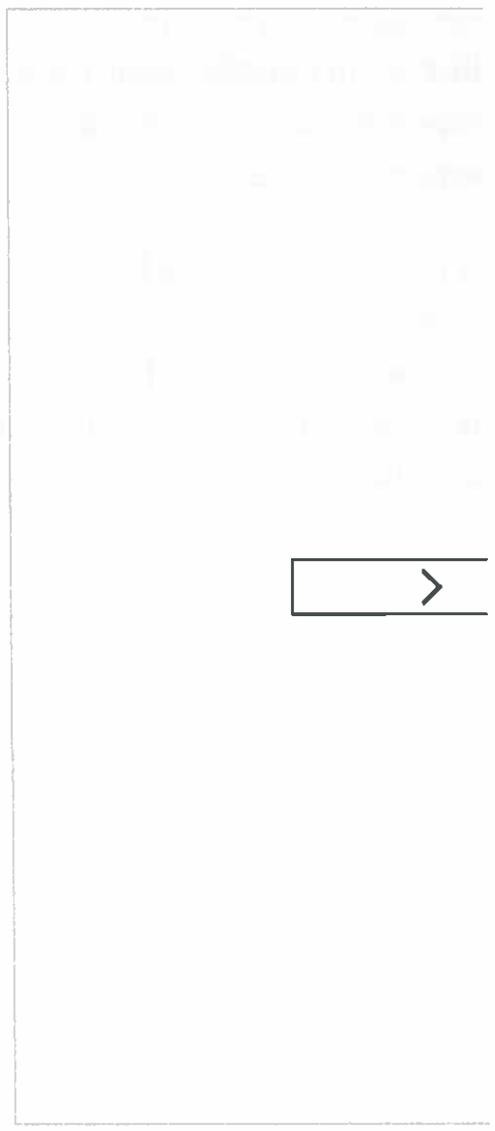
276

No dia 5 de agosto, os horários vão ser alterados

Devido à crise que enfrenta, a CP – Comboios de Portugal vai reduzir o número de comboios a circular na Linha de Cascais, de 5 de agosto a 9 de setembro. Com isto, irá dar-se uma redução de horários no mesmo espaço de tempo.

De acordo com o gabinete do ministro do Planeamento e das Infraestruturas à Lusa, trata-se de uma redução "ligeira" e "sazonal", o que é "prática corrente no setor dos transportes".



[última edição](#) [outras edições](#)

[+ VISTOS](#) [ÚLTIMAS](#)

1 [Jornalista José Alberto Carvalho internado de urgência por suspeitas de AVC](#)

2 [Incêndio obriga à evacuação do Hotel Pestana Viking no Algarve](#)



7/2/19

Portugal

serão repostos os horários atualmente em vigor", garantiu a fonte.

No mesmo comunicada à agência, são referidos "outros horários sazonais em diversas linhas da CP" que vão sofrer alterações nos seus horários, sem especificarem quais são as linhas em questão. Relativamente a estas, a data exata de reposição dos horários não é conhecida, apenas se sabe que está para "setembro/outubro".

A CP – Comboios de Portugal enfrenta neste momento uma crise na sua frota: falta de comboios devido a avarias, tudo isto porque os comboios são muito velhos e as oficinas não têm mão-de-obra suficiente para os manter e reparar, de acordo com a notícia avançada pelo Público, este mês.

CP Comboios Cascais

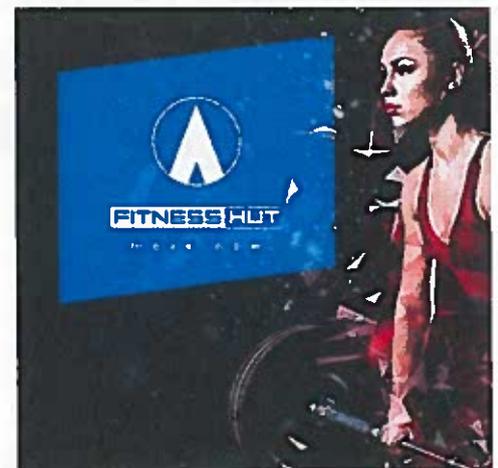
4 [femicídios não têm vindo a diminuir. O que está a falhar?](#)

5 ['Maradona é a pessoa mais lamentável que passou pelo futebol'](#)

6 [Varandas recusa ver jogo na tribuna presidencial do Benfica](#)

Jornal 

Edição de
7/2/19



Expresso

Gama Renault
Férias primeiro.
Prestações depois.

9,3% TAEG* COM FINANCIAMENTO
E 3 MESES DE CARÊNCIA



SAIBA MAIS >

CONSULTE CONDIÇÕES

SOCIEDADE

Horários repostos na CP: Cascais, 9 de setembro; Sintra, 14 de outubro

28.07.2018 às 20h04



Comboios vão ser suprimidos a 5 de agosto mas serão repostos a 9 de setembro na linha de Cascais e a 14 de outubro na linha de Sintra
NUNO FOX

A supressão de comboios, após a entrada em vigor dos novos horários, terá um período "sazonal". Em algumas linhas já se sabe a data em que as coisas, após as mudanças de 5 de agosto, voltarão ao que são hoje

 PAULO PAIXÃO

PUBLICIDADE



Carros de combate a fogos florestais chegaram com defeito; Angola quer limitar poder de Isabel dos Santos em Portugal; A receita do êxito por José Avillez

LER

CÓDIGO DE ACESSO

Na Linha de Cascais, a perda de sete comboios por dia (em cada sentido), que irá verificar-se a partir de 5 de agosto, vai durar cinco semanas. A cadência de composições que existe hoje será retomada no dia 9 de setembro, disse ao Expresso fonte oficial do gabinete do ministro do Planeamento e das Infraestruturas, Pedro Marques.

Nos suburbanos que ligam aquela vila ao Cais do Sodré (Lisboa), as alterações a partir do próximo fim-de-semana suprimem um comboio em hora de ponta (de manhã e de tarde). Se hoje há uma ligação de 12 em 12 minutos (cinco por hora), o intervalo será em agosto de 15 minutos (quatro comboios por hora).

Já na Linha de Sintra e na sua ligação à Linha da Azambuja (onde os percursos são vários, com origens e destinos distintos), será nos comboios entre Mira-Sintra/Meleças e Lisboa Rossio que se sentirão mais supressões a partir de 5 de agosto. Serão eliminados 16 comboios por dia que saem de Mira-Sintra/Meleças e 14 entre os que partem do Rossio. Em média, a redução é de dois comboios por hora de ponta, em cada sentido. Naqueles percursos, a reposição da situação atual ocorrerá no dia 14 de outubro, garantiu ao Expresso fonte oficial do gabinete de Pedro Marques.

Para a terceira das situações "mais preocupantes" (Linha do Oeste), como as define a fonte do Governo, ainda não há data para reverter os horários que serão cortados. "Só se resolverá com o material que virá de Espanha", adianta o elemento do gabinete de Pedro Marques.

Nesta semana, como o Expresso noticia na sua edição impressa deste sábado, o Governo e a administração da CP negociaram em Espanha o aluguer de material circulante (de três a quatro composições a diesel e duas elétricas) para tentar minimizar a situação de rutura em que se encontra a empresa ferroviária. O objetivo do Governo é ter o material nos carris nacionais até dezembro. Aquelas composições destinam-se, sobretudo, ao reforço da Linha de Oeste e de outras ligações regionais.

Outro esforço do Executivo para acorrer à CP, desenvolvido nesta semana, foi a autorização da contratação de mais centena de trabalhadores para a EMEF, a empresa que tem as oficinas de reparação.

Noutras linhas do país, os cortes decorrentes dos novos horários de agosto terão menor impacto, pelo menos em termos quantitativos. Por exemplo, numa simulação feita nesta sexta-feira pelo Expresso no motor de busca da CP, entre Porto/São Bento e Braça a redução é apenas de um comboio. em



Porto/São Bento e Braga a redução e apenas de um comboio, em ambos os sentidos. De 33 passa-se para 32, considerando todos os tipos de percurso (de Regional a Alfa Pendular).

Já entre Aveiro e Porto/São Bento, mantêm-se os mesmos 47 comboios diários. E no sentido inverso há até mesmo um aumento: de 46 para 50 comboios.

Prevenir o descarrilamento político

A garantia da reposição, em setembro, dos horários da Linha de Cascais foi uma das primeiras a ser conhecida nesta semana, depois de alguma contestação aos anunciados cortes. O serviço neste suburbano de Lisboa tem, de resto, sofrido uma quebra ao longo dos anos.

Segundo o jornal "Público" deste sábado, contando com os comboios que circulavam só entre Cais do Sodré e Oeiras, e entre Cais do Sodré e São Pedro do Estoril (ligações entretanto extinta a última e com menos circulação a primeira), a Linha de Cascais perdeu 137 comboios por dia desde 2011.

Como o Expresso noticia este sábado, foi a ação do Executivo que levou a CP a "recuar na supressão de comboios". Para já, a 5 de agosto entrarão em vigor os novos horários que a empresa pretendia impor. Mas a ação do Governo leva a que eles tenham apenas um caráter "sazonal".

Nas últimas semanas e dias, mesmo com comboios previstos, o que não tem faltado são supressões de última hora em todo o país, deixando por vezes passageiros pendurados nas estações e apeadeiros. A redução da oferta (nunca assumida expressamente pela CP) que resulta dos novos horários veio inflamar ainda mais os protestos (de utentes, de associações empresariais e de autarcas), tanto em meios urbanos e suburbanos como no interior.

Foi este clima de descontentamento que levou o Governo a intervir, temendo um aumento da impopularidade da empresa pública, e por extensão um custo político para o Executivo liderado por António Costa.

O Governo e a CP estão ainda a ultimar a lista definitiva de horários que, após as alterações de agosto, "voltarão ao formato atual em setembro/outubro". Mas há um que já se sabe que acabará de vez: o primeiro Alfa Pendular entre Lisboa e Porto, o único comboio que saído da capital chegava à segunda cidade do país antes das nove da manhã.

TRANSPORTES. 24 LIGAÇÕES

Linha do Oeste perde por dia 4 comboios

■ A partir de 5 de agosto a Linha do Oeste contará com alterações nos horários, o que resultará na perda de quatro comboios por dia. A CP divulgou que passarão a circular 24 comboios. Seis ligações (três em cada sentido) entre Coimbra Be

Amieira, no concelho de Soure; seis ligações (três em cada sentido) entre Amieira e Caldas da Rainha; quatro ligações (duas em cada sentido) entre as Caldas da Rainha e Santa Apolónia, em Lisboa. E oito ligações (quatro em cada sentido) entre Caldas da Rainha - Torres Vedras - Meleças (Sintra), com ligações asseguradas a Lisboa pelos serviços urbanos. Em novembro deverá ser retomada a oferta atualmente em vigor. ●



FERROVIA

CP só tem metade dos comboios a funcionar

PRIVATIZAÇÃO ⚡ Governo diz ser "fantasioso" qualquer cenário de retirar a CP da esfera pública
CONCURSO ⚡ Caderno de encargos para a compra de novos comboios está ainda "em elaboração"

WILSON LEDO

A CP - Comboios de Portugal só tem metade dos comboios a funcionar. Dos 795 veículos da frota, apenas 374 estão ao serviço regular da população, segundo o Relatório e Contas da empresa em 2017. Assim, a CP conta com 327 comboios em situação "Inoperacional" e com outros 94 que são utilizados de forma pontual. No documento, onde é referido que os níveis de pontualidade estão a diminuir, a compra de material circulante surge como uma "prioridade" para 2018. Contudo, segundo noticiou o 'Público', o Governo só estaria disposto a autorizar a compra de 22 comboios para o

LIBERALIZAÇÃO DO MERCADO É UMA DAS PREOCUPAÇÕES DA CP

serviço regional da CP, deixando de fora o reforço da operação de longo curso (Intercidades e Alfa Pendular).

O Ministério do Planeamento reagiu, em comunicado, dizendo que o processo de compra dos comboios da CP está a ser preparado para os serviços suburbanos, regionais e de longo curso. O Governo não concretiza quantos comboios serão em cada categoria porque o caderno de encargos está "em elaboração", diz fonte oficial ao CM.

A notícia do 'Público' colocava ainda em cima da mesa o cenário limite da privatização do serviço de longo curso da CP, uma intenção que chegou a fazer parte programa eleitoral do anterior Governo. O ministro liderado por Pedro Marques assegura agora que é "fantasioso" o cenário de privatização de



Pedro Marques, ministro do Planeamento, diz que vai comprar comboios para a CP, mas não diz quantos serão

qualquer atividade da CP".

No relatório de 2017, o presidente da CP, Carlos Nogueira, não deixava de se mostrar preocupado com a "liberalização do mercado nacional do transporte ferroviário de passageiros", que abriria o mercado às empresas estrangeiras. Fonte oficial do Governo explica que essa liberalização acontecerá a nível europeu, não tendo "qualquer relação" com uma eventual privatização da CP. ⚡



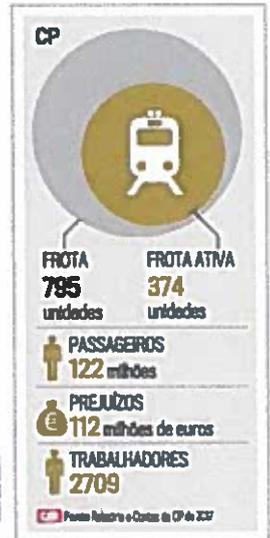
Carlos Nogueira lidera a CP e deixa críticas nas contas de 2017

"Fortes constrangimentos" na frota obrigam CP a reduzir operação em agosto

Carlos Nogueira já assumiu que a CP enfrenta "fortes constrangimentos", sobretudo na idade da frota. O gasto, em 2017, de apenas 13,7 milhões de euros para a melhoria dos comboios é disso exemplo. A reduzida frota

Gastos "reduzidos a níveis mínimos" para garantir segurança

Nas contas de 2017, a CP defende que "os gastos operacionais estão reduzidos a níveis mínimos indispensáveis para assegurar a operacionalidade e a segurança da atividade". Uma posição que contraria o próprio Governo, que afirmou ontem que a empresa liderada por Carlos Nogueira está a "investir fortemente na manutenção do material circulante". O Executivo garantiu ainda que serão contratados 102 trabalhadores para a EMEF, empresa que garante a manutenção dos comboios. ⚡



tem forçado a várias supressões, que levaram a CP a cortar ligações num novo horário em agosto. O Governo já disse que o ritmo normal regressa após o verão, mesmo que para tal seja preciso alugar comboios em Espanha. ⚡



TRANSPORTES P.22

CP só tem metade dos comboios disponíveis

**# AMIGOS DOS CAMINHOS DE FERRO**

Governo alertado para caos nos comboios

A Associação Portuguesa dos Amigos dos Caminhos de Ferro (APAC) pediu ontem esclarecimentos ao Governo sobre o processo de aquisição de comboios pela CP e alertou para «o caos que se vive na rede ferroviária».

Numa carta enviada ao ministro do Planeamento e Infraestruturas, Pedro Marques, a asso-

ciação pede explicações sobre «a atualidade ferroviária e as perspetivas da sua evolução», tendo em vista «a grave situação de colapso operacional em que se encontra de modo muito particular a CP», e «censura fortemente» o caos que se vive na rede ferroviária para o qual contribuiu «décadas de desinvestimento».

"Modernização sim, sem comboios não!", gritou-se em Lisboa

Por **Fatima Ferreira** - 3 de Agosto, 2018

"Modernização sim, sem comboios não", gritou-se na manifestação contra os atrasos e supressão de comboios na Linha do Oeste, que decorreu na manhã de 26 de Julho, em Lisboa, em frente ao Ministério do Planeamento e Infraestruturas. O protesto, organizado pela Comissão para a Defesa da Linha do Oeste, juntou cerca de uma centena de pessoas, a maioria das Caldas da Rainha, Alcobaça e Bombarral, que se deslocou à capital em autocarros.

José Rui Raposo foi recebido por assessores do ministério que ouviram a "extensa" exposição da comissão e informaram que o "governo está a desenvolver trabalhos com o Conselho de Administração da CP no sentido de resolver os problemas mais urgentes", disse o porta-voz da comissão.

Pouco passava das 9h00 quando o autocarro cedido pela Câmara das Caldas apanhava perto de 30 pessoas na estação ferroviária para se dirigir rumo a Lisboa, ao Ministério do Planeamento de Infraestruturas. Alguns eram utentes da linha, outros ex-ferroviários e havia ainda autarcas e ex-autarcas, todos com a finalidade de reclamar junto do governo por mais e melhores comboios e a requalificação da Linha do Oeste. Na bagageira do autocarro iam os cartazes e faixas que horas depois iriam envergar. Após uma breve paragem em Óbidos para apanhar mais alguns participantes, entre eles o porta-voz da comissão, Rui Raposo, a viagem fez-se, calmamente, rumo à capital. Uma última paragem na estação de serviço de Loures para o encontro com os manifestantes que vinham da zona de Alcobaça e chega-se à Avenida Barbosa do Bocage, onde já estavam outros utentes do Bombarral.

Acompanhados com os sons dos Deolinda, os manifestantes entoam frases de protesto pela situação em que está a linha e pedem a sua modernização. O deputado na Assembleia da República, Bruno Dias, e o eurodeputado João Ferreira, ambos do PCP, juntam-se à manifestação, assim como a dirigente dos Verdes, Sónia Colaço e representantes de sindicatos.



Rui Raposo diz que a falta de material circulante era uma realidade "previsível e evitável se tivesse havido a necessária planificação"

José Rui Raposo, porta-voz da comissão, agradeceu-lhes a solidariedade e realçou que a supressão de comboios tem vindo a agravar-se, a par de constantes atrasos sem respeito pelos utentes que ficam, às vezes, horas à espera. A CP tem tentado colmatar a falta de comboios com autocarros e, por vezes, táxis a fazer os horários, mas, de acordo com o responsável, a alternativa não é real porque os percursos e horários dos comboios não são respeitados e há alturas em que nem os autocarros aparecem.

Estes transportes alternativos acarretam custos acrescidos para a CP que, entre Abril e Junho, gastou mais de 16 mil euros em operadores

rodoviários, informou Rui Raposo.

O dirigente explicou que as supressões e atrasos que acontecem na Linha do Oeste têm a ver com a falta de material circulante, uma realidade "previsível e evitável se tivesse havido a necessária planificação". Defendeu a rápida colocação de composições a circular neste troço ferroviário e apresentou como solução de emergência a CP pôr a circular as locomotivas 1400 que estão paradas e acoplar-lhes uma ou duas carruagens.

"Antes de 2021 não haverá modernização da linha, daí a necessidade de termos material circulante", defendeu, acrescentando que a partir de 5 de Agosto serão implementados novos horários, que irão "oficializar as supressões que já estão a ser feitas e acabar com as ligações inter-regionais entre as Caldas e Coimbra".

Apoio dos sindicatos

Solidárias com os utentes estão também as comissões de trabalhadores e sindicatos. José Manuel Oliveira, da Fectrans - Federação dos Sindicatos dos Transportes e Comunicações, entende que o que se passa actualmente na ferrovia obriga a que utentes e trabalhadores se juntem em torno de um objectivo concreto: o desenvolvimento e modernização do caminho-de-ferro.

Rui Raposo, juntamente com dois elementos da comissão, acabaria por ser recebido pelos assessores do ministro, a quem fez uma exposição alargada da situação da Linha do Oeste e apresentou propostas de resolução do problema. Foi-lhes dito que o governo "está preocupado com a situação e que está a desenvolver trabalho com o Conselho de Administração da CP no sentido de encontrar respostas para os problemas mais prementes da linha", disse Rui Raposo à Gazeta das Caldas.

O dirigente salientou ainda que a comissão não vai descansar e que a acção de 26 de Julho não foi o ponto final das suas iniciativas. No Outono contam ir à Assembleia da República para serem ouvidos em sede da Comissão Parlamentar de Transportes e Infraestruturas, que tem em seu poder a petição que juntou mais de 6400 assinaturas.

"Passo os tormentos para ir trabalhar"

Utente diária da Linha do Oeste entre as Caldas da Rainha e S. Martinho, Maria de Jesus Ribeiro, estava na primeira fila da manifestação e segurava um cartaz que clamava pela circulação de mais comboios na linha do Oeste.

"Passo os tormentos para ir trabalhar", dizia a utente, que já chegou a estar mais de três horas na estação de S. Martinho (que não tem pessoal afecto) à espera de um comboio, que nunca chegou e que, para regressar a casa, teve que pagar a viagem de autocarro. Maria de Jesus Ribeiro considera que o que a CP está a fazer é uma "falta de respeito pelos utentes" e convida a administração a andar de comboio para conhecer a realidade.

Com 73 anos, esta cliente maltratada da CP utiliza o comboio há 10 anos para ir trabalhar, mas estes atrasos estão a prejudicá-la, pois já foi avisada que se continuar a atrasar-se, terá que ser substituída por outra pessoa. A manifestação foi, para Maria de Jesus Ribeiro, um "lavar de alma", uma forma de mostrar a revolta pelo que a CP está a fazer com os utentes.

Ao seu lado estava Maria Amador, de Famalicão da Nazaré, que foi durante grande parte da vida ferroviária e que agora não se conforma com a situação a que a Linha do Oeste chegou. "Não há comboios, depois mandam autocarros podres que param no caminho", desabafa. Ela própria já chegou a ter de vir de Leiria para as Caldas de táxi – a expensas da CP – pois não havia lugar no autocarro alternativo.

Maria Amador explica que as pessoas não conseguem cumprir os horários, resultado das supressões dos comboios e garante que estes só não circulam porque não há vontade da administração da CP. "Sabemos que há comboios para arranjar e que não deixam que o façam", disse, acrescentando que vai teimando em usar este meio de transporte.

Das Caldas partiram no autocarro, rumo ao Ministério do Planeamento, Fátima Vieira Lino e Maria Júlia Carvalho para se solidarizarem com a defesa da ferrovia. "O comboio é fundamental, é mais sustentável e um meio de transporte mais directo", disse Fátima Vieira Lino que, nas suas viagens pela Europa tem utilizado sempre este meio de transporte.

"Acho lamentável ter-se apostado nas autoestradas em detrimento dos comboios", referiu a caldense que nasceu na Rua da Estação e ainda mora naquela zona. Fátima Vieira Lino usou também bastante este meio de transporte quando estudou em Lisboa e também para ir à praia e considera que faz bastante falta.

Esconder

Consigno foi Maria Júlia Carvalho, que se assume como uma defensora do caminho-de-ferro, destacando o seu interesse a nível ambiental. A caldense lembra os tempos em que apanhava o comboio para estudar em Lisboa e que a estação das Caldas estava cheia de utentes, ao passo que agora está praticamente vazia. "Isso mostra que alguma coisa tem corrido mal", refere.

Natural de Alqueidão (Figueira da Foz) e residente nas Caldas, Lino Vaz esteve durante 42 anos ligado à ferrovia. Começou a trabalhar na Amieira como praticante, depois passou a aspirante e acabou como inspector comercial. Considera que o caminho-de-ferro começou a morrer há muitos anos, quando lhe começaram a cortar os braços e as pernas, que eram suas linhas do Sabor, do Tua, do Corgo, bem como outros ramais.

O ferroviário reformado é da opinião que a divisão que fizeram dos vários serviços acabou por vir destruir a ferrovia, pois deixou de haver economias de escala.

Também o designer e artista plástico José Santa-Bárbara se juntou à manifestação. O artista, que trabalhou quase 40 anos na CP e foi responsável pela criação do seu Gabinete de Design, considera que esta empresa deve continuar "ao serviço de todos". O caldense mostra-se triste com o estado a que a

Linha do Oeste chegou, com linhas e estações a encerrar e comboios a serem suprimidos e substituídos por autocarros.

Poucos autarcas na manifestação



Vitor Marques, Fernando Costa e Jorge Varela foram os autarcas presentes

O presidente da União de Freguesias de Nossa Senhora do Pópulo, Coto e S. Gregório, Vítor Marques participou na manifestação devido à importância que a linha tem a nível económico, social, turístico e ambiental. "Preocupa-nos a forma como o serviço se tem vindo a degradar", disse, mostrando-se apreensivo com a demora nas obras de modernização. A participação em manifestações foi uma estreia para Vítor Marques e para o seu colega Jorge Varela, presidente da União de Freguesias de Santo Onofre e Serra do Bouro, que também marcou presença. Este último considera que o que tem falhado é o

planeamento e que se deve encomendar já o material circulante e não esperar pela electrificação para depois se ir então comprar os comboios.

Defensor da Linha do Oeste, o ex-presidente da Câmara das Caldas e vereador em Leiria, Fernando Costa, considera-a uma causa fundamental para o Oeste, mas também para Leiria e Loures. "Ando há 10 meses a insistir com o [presidente da Câmara de Leiria] Raul Castro para fazer a reunião em Leiria sobre a Linha do Oeste, mas não está muito interessado, nem sequer cedeu um autocarro para a população que quisesse vir", lamentou. O autarca, que foi um dos organizadores da reunião que decorreu em Loures, em inícios de 2017, lembra que esta depois não teve continuidade na Marinha Grande, ao contrário do que estava inicialmente previsto.

Na opinião de Fernando Costa, a situação nesta linha férrea tem vindo a piorar. "Acho que a intenção é mesmo fechar a linha do Oeste e o adiamento da modernização para 2020 preocupa-me muito porque é já depois das eleições. As obras deviam de estar a começar agora", defendeu, acrescentando que é preciso debater o tema, inclusivamente no Congresso do Oeste, que já propôs ao presidente da Câmara de Leiria, que fosse realizado na capital de distrito.

O ex-autarca caldense disse ainda que deveriam ter participado mais autarcas na manifestação, pois dessa forma causaria mais impacto.

Fatima Ferreira

CP. Queixas não param de 'cair'



(L)

As Linhas de Sintra, Cascais e Sado – principais linhas do país – sentem o colapso da empresa portuguesa



José Sérgio

O colapso da CP – Comboios de Portugal –, é cada vez mais evidente: as carruagens e os comboios a circulararem são cada vez menos, avarias devido à idade e desgaste, a falta de segurança e investimento que os utentes sentem. Tudo isto faz gerar inúmeras queixas, nas várias linhas ferroviárias por todo o país.

Na Linha de Sintra, as queixas surgem por parte dos utentes e autarcas devido às supressões e às substituições por autocarros, às avarias, ao desgaste das carruagens, à redução dos horários, às estações encerradas e à falta de pessoal.

Quanto à Linha de Cascais, o representante da Comissão de Utentes, José Medinas, diz que existe falta de investimento: “Temos situações de avarias frequentes por, na nossa perspetiva, falta de investimento da CP na linha. [...] O



(1)

MAIL ([HTTPS://MAIL.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://mail.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

JORNAIS

([HTTPS://JORNAIS.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://jornais.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

CARROS ([HTTPS://AUTO.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://auto.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

CASAS ([HTTPS://CASA.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://casa.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

EMPREGO

([HTTPS://EMPREGO.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://emprego.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

HOTÉIS

([HTTPS://EXPERIENCE.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://experience.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

VOUCHER

([HTTPS://VOUCHER.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://voucher.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

BLOGS ([HTTPS://BLOGS.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://blogs.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

PROMOS

([HTTPS://PROMOS.SAPO.PT/#UTM_SOURCE=BSU&UTM_MEDIUM=WEB&UTM_CAMPAIGN=BSU_MAINMENU](https://promos.sapo.pt/#utm_source=bsu&utm_medium=web&utm_campaign=bsu_mainmenu))

POLÍGRAFO • MAIS

SOCIEDADE 27 de agosto 2018

que é facto é que acontecem frequentemente acidentes na linha e a empresa que trata das questões da manutenção  tem feito autênticos milagres com as composições que têm 50 e tal, 60 não pode continuar, porque nós somos utentes e queremos a linha de Cascais a funcionar em pleno". Para além disto, acrescentou que regularmente se registam situações de "falta de segurança e condições" e, também, que devido ao calor há "utentes que desfalecem" no comboio.

Pelo fim da concessão da exploração à Fertagus e a integração do serviço da CP, na Linha do Sado, a Comissão de Intentes de Transportes da Margem Sul (CUTMS) afirma que "o problema mais gritante é mesmo a falta de investimento". A CUMTS refere que a Fertagus e a CP "têm realidades muito distintas, quer no Eixo Ferroviário Norte-Sul, quer na Linha do Sado, quer nos comboios de longo curso", realçando que "na Linha do Sado, por exemplo, temos uma via que foi requalificada, mas continuamos a ter material circulante muito velho e degradado, sem condições. Já no transporte suburbano no Eixo Ferroviário Norte-sul, que é operado pela Fertagus, temos composições modernas e estações com alguns problemas, mas ainda assim com poucos anos de idade, e depois temos preços muito caros".

Na Linha do Norte, em Santarém, o Movimento dos Utentes dos Serviços Públicos (MUSP) mostra-se preocupado com a degradação da ferrovia, a insegurança, a falta de manutenção e a requalificação de estações. De acordo com o porta-voz do MUSP, Manuel Soares, em declarações à agência Lusa, o principal problema está no "troço entre Santarém e o Entroncamento, um trajeto de cerca de 35 quilómetros que nunca chegou a ser intervencionado para poder suportar maiores velocidades do material circulante".

Manuel Soares refere ainda que é necessária a "requalificação de estações, nomeadamente a de Santarém, Mato de Miranda e outras", como "cais de embarque e zonas de estacionamento das estações de Riachos, Rossio ao Sul do Tejo e outras mais que estão votadas ao abandono".

TRANSPORTES & NEGÓCIOS

INÍCIO

NOTÍCIAS ▾

INICIATIVAS ▾

MOVIMENTO PORTUÁRIO ▾

AGEND

CP aluga à Renfe quatro comboios diesel e um eléctrico

3 Setembro, 2018

por T&N

em FERROVIÁRIO

A CP deverá receber ao longo de 2019 mais quatro comboios diesel e, se possível, um comboio eléctrico alugados à Renfe. O concurso para a compra de comboios foi “adiado” para o final do ano.



+

E
i
n
C
G
P

Translate »

CP e Renfe assinaram hoje, em Madrid, o protocolo que formaliza o aluguer de mais comboios espanhóis para a operadora portuguesa.

A CP já opera 20 composições diesel da homóloga espanhola, pagando por cada uma 350 mil euros/ano. O mesmo preço aplicar-se-á ao aluguer dos quatro novos comboios a gásóleo. O valor do contrato da composição eléctrica não foi avançado.

O protocolo entre as operadoras foi assinado pelo presidente da CP, Carlos Gomes Nogueira, e pelo da Renfe, Isaiás Táboas, numa cerimónia com a presença do secretário de Estado das Infraestruturas, Guilherme W. d'Oliveira Martins, e do seu homólogo espanhol, Pedro Saura.

“O que é melhor para os consumidores [portugueses] é uma CP que tenha qualidade, que tenha eficiência e que tenha material circulante disponível”, disse à “Lusa” no final da assinatura, o governante português.

No acordo hoje formalizado, segundo Oliveira Martins, ficou “determinado” o aluguer de material circulante – quatro unidades – em 2019 e fazer “uma série de testes para outras unidades e tipologias” nos próximos três meses, até ao final do corrente ano. O primeiro comboio a gásóleo chegará no início de 2019 e que os outros três chegarão ao longo do ano.

“Há uma intenção firme, quer da CP quer da Renfe, para termos a primeira unidade eléctrica também em 2019. Isso é muito importante para nós”, sublinhou o secretário de Estado. Oliveira Martins confirmou que o aluguer de cada uma das novas unidades a gásóleo tem o mesmo “preço de referência”, que será “adaptado” para o novo contrato.

O protocolo prevê ainda a troca de experiências de manutenção de comboios entre as empresas de manutenção da CP (EMEF) e a Renfe.

Concurso para novos comboios “adiado”

O aluguer de comboios pela CP visa suprir as necessidades enquanto se espera pelo concurso para a compra de mais comboios.

“A CP está a preparar um caderno de encargos para, até ao final do ano, lançarmos o concurso de material circulante novo”, disse o secretário de Estado.

Recorde-se que o concurso esteve previsto / anunciado para Abril passado, mas entretanto foi adiado e, ao que veio a público, terá sido revisto em baixa o número de composições a adquirir.

Entretanto, o Governo está a “apreciar e muito em breve” dará “nota” sobre o plano apresentado pela CP sobre a sua estratégia para enfrentar a liberalização do mercado europeu de transporte ferroviário de passageiros a partir de 1 de Janeiro de 2019.

Este site utiliza cookies para permitir uma melhor experiência por parte do utilizador. Ao navegar no site estará a consentir a sua utilização. [Translate »](#)

De acordo com Oliveira Martins, RENFE e CP vão realizar uma cimeira conjunta em 3 de Outubro próximo “para firmar outras intenções de parceria”.



CP com prejuízo operacional de 34



Espanha escolhe concorrente da



Renfe disponibiliza à



Espanha admite juntar de novo

Tags: [CP](#) – [Renfe](#)

Deixar um comentário

O seu endereço de email não será publicado. Campos obrigatórios marcados com *

Nome *

Email *

Website

O seu comentário

Guardar o meu nome, email e site neste navegador para a próxima vez que eu comentar.

Deixar comentário

Este site utiliza cookies para permitir uma melhor experiência por parte do utilizador. Ao navegar n

© 2018 Transportes & Negócios. Todos os direitos reservados. [site estará a consentir a sua utilização.](#)

Ok

Translate »

Este site utiliza cookies para permitir uma melhor experiência por parte do utilizador. Ao navegar no site estará a consentir a sua utilização.

[Translate »](#)

TSF Rádio Notícias

CLASSIFICADOS ASSINAR ENTRAR

OUVIR EMISSÃO

NOTICIÁRIOS POLÍTICA SOCIEDADE ECONOMIA DESPORTO INTERNACIONAL CULTURA VÍDEOS OPINIÃO HUMOR PROGRAMAS

Gosto

FERROVIA

CP promete "melhorar drasticamente" o serviço em várias linhas

04 DE SETEMBRO DE 2018 - 16:24

Entrega de novos comboios à CP demora anos e custa 170 milhões de euros. Presidente da CP promete melhorias em breve e pede que Estado pague indemnizações compensatórias.



Vitor Rodrigues Oliveira

f t PARTILHAR COMENTAR

"Vamos melhorar drasticamente a oferta, a regularidade e a pontualidade" nas linhas que têm problemas, promete o presidente da CP, Carlos Gomes Nogueira, ouvido na comissão parlamentar de Economia. As melhorias vão ser sentidas "em outubro e novembro do corrente ano", garante.

O presidente da transportadora refere-se à eletrificação que está em curso na linha do Minho; à eletrificação do troço entre Caide e Marco de Canaveses agendado para o primeiro trimestre do próximo ano; ao fim do turismo ferroviário no Douro, que é sazonal; e ao aluguer de comboios à Renfe - Rede Nacional de Ferrovias Espanhola.

A transportadora, que se encontra numa situação financeira delicada, tem sido alvo de várias queixas relativas a supressões de comboios, atrasos e avarias. O presidente da transportadora diz que o estado a que se chegou é fruto de aposta sucessiva no transporte rodoviário em detrimento da ferrovia e sublinha que o problema não se corrige de um dia para o outro.

Comboios novos só a partir de 2023

Nos próximos 5 anos, a transportadora terá de depender do aluguer de material circulante, tendo já acertado com a Renfe a vinda de mais cinco comboios para 2019.



FOTOGALERIA DO DIA
Janmashtami ou como roubar um pote de leite



ÚLTIMAS

Mais de 40% dos adultos portugueses não tem atividade física suficiente
Há 4 min

Benfica multado em quase 4.500 euros por comportamento do público no dérbi
Há 38 min

"Temos Ronaldos e Mourinhos na área da saúde e dos investigadores"
Há 52 min

Agente da PSP entre os adeptos do Boavista detidos por descatos

Militar português escolhido para chefiar força da ONU

Bruxelas avisa: despesas com salários e carreiras vão pesar no défice

Marcelo diz que "é cada vez mais difícil" ser Governo, oposição e até Presidente

Monumento da Idade do Ferro destruído devido a abate de árvores

O Governo anunciou em julho o lançamento de um concurso internacional para a compra de novas unidades, mas Carlos Gomes Nogueira revela que o primeiro comboio apenas "poderá ser entregue em 2023". O presidente da CP sublinha que estes prazos são normais: "É assim que este mercado funciona, é um processo de produção para encomenda".

Estão em causa 22 unidades - 12 híbridas (elétrico e diesel) e 10 elétricas -, tendo a CP já sondado os 5 fabricantes europeus (um alemão, um francês, um suíço e dois espanhóis). No total, o custo dos novos comboios ascende aos 170 milhões, segundo Carlos Gomes Nogueira.

Lucros são possíveis, se Estado honrar compromissos

O presidente da CP promete lucros todos os anos quando receber indemnizações compensatórias que paguem o serviço público que a empresa presta. Há 5 anos que a transportadora não recebe esta verba e Carlos Gomes Nogueira quer ver a situação regularizada.

"O que eu quero, como presidente da CP, é que o contrato de prestação de serviço público seja formalizado, seja aprovado pela AMT (Autoridade da Mobilidade e dos Transportes), seja aprovado pelo Tribunal de Contas - que é um longo percurso -, e que o governo português honre os seus compromissos, em função desse contrato de serviço público", no valor de mais de 90 milhões de euros por ano. "A partir daí, a CP apresenta resultados positivos", assegura Carlos Gomes Nogueira.



de avoires



COMBOIOS**Crise da ferrovia já está a contaminar a linha do Norte**

As automotoras a diesel do Oeste, Alentejo e Algarve, chegou a vez das automotoras eléctricas que fazem os regionais na linha do Norte ficarem paradas e deixarem passageiros em na sequência de várias supressões de comboios.

Diário Público . 27 de Outubro de 2018, 7:00



FERNANDO VELUDO / NFACTOS

A falta de pessoal da EMEF (empresa da CP que faz a manutenção e reparação dos seus comboios) está a provocar um excesso de imobilizações de material eléctrico nas suas oficinas, obrigando a CP a suprimir comboios ou a pô-los a circular com metade da capacidade.

Esta sexta-feira foram suprimidos dois comboios entre Entroncamento e Coimbra depois de, nesta semana, terem já sido suprimidos dois regionais entre Aveiro e Coimbra e uma circulação entre Coimbra e Coimbra B. Na quarta-feira, o regional entre Vilar Formoso e Guarda avariou e partiu da estação fronteiriça com 57 minutos de atraso.

Estes comboios têm em comum serem feitos com UTE (Unidades Triplas Eléctricas) que constituíam até há pouco tempo uma frota fiável da CP que circula por todas as linhas electrificadas do país, com excepção da linha do Sul. No entanto, também estas automotoras começam a avariar ou a ficar retidas nas oficinas em manutenções prolongadas por falta de pessoal e de peças.

Como consequência, a CP acaba por se ver obrigada a realizar alguns regionais só com uma unidade tripla em vez de duas, o que reduz de seis para três o número de carruagens. O resultado é que acabam por circular sobrelotadas, deixando, por vezes, passageiros em terra.

Foi o que aconteceu com o regional de Tomar para Lisboa, no dia 3 de Outubro, que provocou protestos dos passageiros que não puderam entrar. No dia 19 de Outubro, pelas mesmas razões, a PSP foi obrigada a intervir na gare do Oriente porque um regional para o Entroncamento circulava só com metade das carruagens e os passageiros protestaram por não poder entrar. E na passada segunda-feira houve também uma UTE que partiu do Entroncamento sobrelotada.

A situação deverá piorar nos próximos meses porque a EMEF continua com falta de pessoal (as contratações para os anunciados 102 novos trabalhadores só agora começaram) e a frota precisa de manutenção. A CP possui 57 UTE, mas cinco estão fora de serviço por motivo de acidente e servem de fornecedoras de peças sobressalentes. Das restantes 52, há oito imobilizadas, das quais cinco só estão paradas porque aguardam peças para reparação.

O mais grave, porém, é que as UTE precisam em 2019 de fazer uma revisão geral aos *bogies* (rodados), o que obriga a um maior tempo de imobilização nas oficinas do Entroncamento, as únicas onde esse trabalho é executado. Para evitar o agravamento da falta de material que isso provocará – ainda por cima em ano de eleições – a administração da CP pondera estender o ciclo de manutenção das automotoras, no que tem sido contrariada pela sua estrutura técnica, preocupada com a quebra de fiabilidade e de segurança do material. É que os *bogies* são um dos componentes mais sensíveis dos comboios em termos de segurança e a sua revisão atempada uma forma de evitar acidentes.

Para a transportadora pública, as supressões na linha do Norte têm maior visibilidade porque os comboios vão mais cheios e qualquer anomalia provoca maior contestação. A situação piora quando as supressões atingem os comboios de longo curso, o que até agora tem sido evitado. No entanto, é muito frequente que os Alfa Pendulares para Braga se quedem por Porto Campanhã, seguindo os passageiros numa UTE até ao destino final.

Já para Évora quase desapareceram os comboios Intercidades, substituídos por vulgares automotoras UTE que não têm o mesmo grau de conforto dos comboios de longo curso.

Passageiros menos reivindicativos do que na linha do Norte são os do Algarve que por estes dias é a linha campeã das supressões sem que, por isso, tenha havido muita contestação. Na segunda-feira foram suprimidos três comboios entre Vila Real de Sto. António e Faro e um entre Faro e Lagos. Na terça-feira foram suprimidos cinco comboios (três a Sotavento e dois a Barlavento), na quarta-feira foi suprimido um comboio e na quinta-feira, quatro. Ontem, sexta-feira, foram suprimidos pelo menos dois comboios.

Seguem-se a linha do Alentejo onde a CP tem evitado as supressões, mas o serviço anda todo desregulado, com grandes atrasos, porque não há automotoras a diesel suficientes.

No Oeste, onde desde 5 de Agosto a CP reduziu o serviço a mínimos (de 28 para 18 comboios em toda a linha), tem havido, mesmo assim, supressões. A empresa promete, contudo, trazer duas automotoras espanholas do Douro para o Oeste a fim de aumentar a oferta a partir de 4 de Novembro.



Além da falta de material, tem havido motivos exteriores à CP que prejudicaram nos últimos tempos o serviço ferroviário. Registou-se nas últimas semanas um número elevado de colhidas (acidentais e suicídios) e até o serviço mais nobre da empresa – o Alfa Pendular – sofreu um incidente na passada terça-feira, perto da Azambuja, quando um objecto arremessado à linha danificou uma conduta que imobilizou o comboio. Este ficou parado em plena via e os passageiros tiveram que ser transbordados para outra composição. Em virtude disso, vários comboios regionais e Intercidades sofreram atrasos entre 25 a 60 minutos.

carlos.cipriano@publico.pt

TÓPICOS

COMBOIOS CP TRANSPORTES REFER EMPRESAS PÚBLICAS PORTO ECONOMIA



TRANSPORTES

Passageiros da CP desistem de queixas

DADOS Os utilizadores dos transportes fizeram uma média de 47 reclamações por dia até junho
EMPRESAS CP continua a liderar, mas relatório aponta descida apesar da supressão de comboios

DIANA RAMOS

Desde o início do ano e até junho, os utilizadores de transportes em Portugal fizeram 8466 reclamações dos serviços prestados, o que representa uma média de 47 queixas por dia no primeiro semestre, segundo a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT). A CP - Comboios de Portugal lidera as reclamações, mas o regulador acredita que os clientes da empresa estão a desistir de fazer queixas pelo serviço prestado. Apesar de terem crescido as supressões de comboios, o número de reclamações caiu.

De janeiro a junho, a CP teve "o maior número de reclamações", num total de 1850 queixas. Ainda assim, são menos 364 do que em igual período do ano passado. "A AMT não pode deixar de notar que são do conhecimento público situações recorrentes de atrasos e supressões de serviços no transporte de passageiros, mas, como decorre dos números acima indicados, tais situações não se mostram traduzidas em reclamações formalizadas pelos utentes", frisa o regulador, garantindo que vai manter a vigilância sobre a empresa.

Depois da CP, a empresa com mais queixas é o Metro de Lisboa, com 847 reclamações. Segue-se a Transtejo, com 623, a Europar com 319 e a Carris com 316. "Estas cinco empresas têm um peso de 46,7% no total das reclamações registadas."

No setor ferroviário, no qual se inclui a CP, o maior número de queixas é relativo aos preços e aos pagamentos, bem como ao cumprimento defeituoso dos



Autoridade dos Transportes admite que número de queixas não espelha os problemas com o setor ferroviário

serviços prestados. Já no setor rodoviário, boa parte das queixas está relacionada com a qualidade do atendimento.

No 1º semestre foram registadas e tratadas pela AMT 8466 reclamações, das quais 7549 dizem respeito

a reclamações inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e 917 foram recebidas diretamente na AMT. •

NOTÍCIA EXCLUSIVA
DA EDIÇÃO EM PAPEL



Há mais alunos descontentes com escolas de condução

As escolas de condução registaram 23,6% de queixas até junho, traduzindo-se em mais 17 reclamações. Foi dos poucos setores em que houve um agravamento. A Escola de Condução A Desportiva, a Segurança Máxima e a Anleca foram as mais reclamadas. A atuação das em-



Uma das mais problemáticas

presas e problemas com reembolsos de pagamentos foram os principais motivos invocados pelos clientes nas reclamações. •



Táxis com 36 reclamações até junho

Taxistas agressivos penalizam setor

No setor do táxi foram registadas 36 reclamações. A maioria diz respeito "à condução e/ou atitude agressiva do motorista (16 reclamações) e a problemas relacionados com pagamentos (8 reclamações)", lê-se no relatório. •

COMPARATIVO DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES POR SEMESTRE



As cinco empresas que apresentaram o maior número de reclamações foram a CP (1850), o Metropolitano de Lisboa (847), a Transtejo (623), a Europar (319) e a Carris (316).

EVOLUÇÃO DAS TRÊS PRIMEIRAS

■ 1S7 ■ 2S7 ■ 1S8



CP - Plano Autoridade de Mobilidade e dos Transportes

Passageiros da CP sem Alfa até Braga

COMBOIOS Mais de 30 passageiros da CP subcreveram um abaixo-assinado por terem sido obrigados a fazer parte das viagens do Alfa num comboio regional, sem pré-aviso. Luís Braga entrou em Lisboa rumo a Nine mas teve de trocar para um regional em Campanhã, apesar de ter pago pelo Alfa, tal com os utentes com destino a Braga. O mesmo aconteceu na ida, sexta-feira. Conta que lhe foi dito que era por excesso de comboios parados.

PREMIUM

Queixas da CP multiplicam-se mas Governo garante menos falhas no próximo ano



Mais reclamações dos clientes da CP
Foto: Amel Chaer / Arquivo Global Images

Diogo Ferreira
Nunes com Pedro
Araújo
Hoje às 13:52



COMENTAR

Obras nas linhas somam atrasos. Reclamações dos clientes não param de crescer nas entidades oficiais e de apoio ao consumidor.

As reclamações dos clientes junto da Deco relativas à CP quintuplicaram entre dezembro de 2017 e terça-feira, enquanto que no Portal da Queixa quase duplicaram entre janeiro e novembro deste ano face a igual período de 2017. A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) dá conta de 1850 queixas no primeiro semestre, enquanto em igual período de 2017 foram "apenas" 1642.

O Governo refere que a "maioria das reclamações relaciona-se com o sistema de vendas dos bilhetes". Mas o relatório da AMT detalha que o incumprimento de horários é o principal motivo de queixa; na lista, seguem-se os pedidos de reembolso.

O gabinete de Pedro Marques, ministro do Planeamento e das Infraestruturas, assume que estão "identificadas e localizados" casos de degradação da pontualidade e garante que se tratam de "situações temporárias". As linhas do Norte, Minho, Douro e Beira Alta, onde estão a decorrer

obras, são as mais penalizadas. O caso da ligação interrompida entre Calde e Marco de Canaveses, obrigando os utentes a usar autocarros, é paradigmático.

O próprio presidente da CP, Carlos Gomes Nogueira, foi ao Parlamento, em outubro, reconhecer que a falta de pessoal e de peças na EMEF, a empresa que mantém e repara comboios em Portugal, pode causar várias perturbações na circulação até ao final do ano no serviço regional com automotoras a gasóleo, na Linha de Cascais e no serviço Intercidades.

O atual Governo, apesar de ter tomado posse há três anos, lamenta a "falta de investimento de fundo na modernização das linhas" do Executivo anterior. O Governo apenas admite problemas pontuais nas linhas onde são usadas as automotoras a gasóleo e garante que os comboios vão falhar menos vezes no próximo ano.

MINISTÉRIO DESVALORIZA

"Estes indicadores [de qualidade do serviço] foram afetados, em 2018, em momentos e linhas circunscritas, nomeadamente as regionais com operação a diesel, devido a escassez de material circulante", adianta ao JN/Dinheiro Vivo o gabinete do Ministério das Infraestruturas.

As automotoras a gasóleo são as UDD 450, compradas em 1965 e que transportam os passageiros das linhas do Oeste e do Algarve e que ainda fazem a viagem entre Casa Branca e Beja, a parte não eletrificada da Linha do Alentejo. Aos 53 anos, este material já não consegue cumprir os horários: na linha do Algarve, há supressões todos os dias por causa dos problemas na EMEF.

O gabinete de Pedro Marques garante que os problemas "estão a ser progressivamente ultrapassados com o robustecimento da EMEF. Esta regularização deverá acentuar-se em 2019, diz o Governo, "com o reforço dos comboios alugados a Espanha", de 20 para 24 unidades. As quatro automotoras adicionais a gasóleo alugadas aos espanhóis deverão chegar "a partir do início de 2019".

Mas os comboios elétricos também têm sofrido com os problemas na EMEF: como o JN já referiu, há viagens do Alfa Pendular e do Intercidades que são feitas, em parte, com material utilizado nos comboios regionais, sobretudo entre Porto-Campanhã e Braga ou Guimarães, com menor qualidade, embora o preço da viagem seja o mesmo.

MAIS PROBLEMAS NO SUL

No Sul, nas últimas semanas, acentuaram-se os problemas

na Linha de Sintra, com automotoras elétricas. Quase 140 viagens ficaram por realizar na primeira quinzena de novembro, na hora de ponta, porque a CP tinha apenas 37 unidades disponíveis, menos três composições do que o número mínimo necessário.

Mas parte deste prejuízo poderia ser evitado se as obras do Ferrovia 2020 estivessem a decorrer com previsto em fevereiro de 2016: o troço Caide-Marco de Canaveses deveria ter ficado pronto no final de 2016; a ligação entre a Beira Baixa e a Beira Alta deveria ter ficado concluída no trimestre passado, mas os trabalhos só estarão prontos entre julho e setembro de 2019.

TOPICOS Transportes CP Nacional

Anexo 2

Reclamações da Linha do Norte 2017

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	19690976
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21917635
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21183045
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21917622
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21918937
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	10003964
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21918980
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21918981
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21918982
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21918986
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	19860336
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557145
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17748378
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	2651199
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21759390
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21755510
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918521
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918522
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567824
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567816
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918780
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895763
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567825
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20889649
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567823
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21755501
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567860
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	2651192
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918796
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183050
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895765
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19690985
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19690986

Reclamações da Linha do Norte 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557053
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895774
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567869
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19885656
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895766
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21917747
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895772
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895769
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567863
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19885651
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19860292
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759618
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17567862
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19885662
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19690996
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21917750
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19891992
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21891080
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665205
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665208
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19691000
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183202
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21891035
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918923
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17568334
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759397
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665221
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17568331
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665214
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665215
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918943
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183216

Reclamações da Linha do Norte 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17568340
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19860970
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759398
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658406
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183213
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183214
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557069
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	15240563
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19860300
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759607
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19891831
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860335
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21756370
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19895760
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183041
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22964007
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860347
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183044
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860348
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918506
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183047
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651178
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17558417
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17567811
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21917608
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918512
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918776
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918789
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651183

Reclamações da Linha do Norte 2017

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19895925
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651186
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17567822
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651185
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183049
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651189
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19895768
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19690979
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557149
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651191
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891077
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17567858
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21917731
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21917737
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918829
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759387
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19690987
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19690992
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19885659
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19885658
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860284
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17559603
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860286
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860287
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19895767
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891076
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17567855
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759617

Reclamações da Linha do Norte 2017

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21917743
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651195
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19860291
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17567865
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891079
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19885665
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17748385
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891026
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19891996
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21755503
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759395
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759396
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891033
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19690998
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665210
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21755507
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918834
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918835
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918837
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918838
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918916
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918917
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918918
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918924
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918842
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918845
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22658402
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	10003956

Reclamações da Linha do Norte 2017

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665213
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183205
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21756330
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665220
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665217
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918936
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918944
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891039
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891088
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17568341
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	10003963
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22658408
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22658410
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	17559605
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21183185
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22670145
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22670146
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	19860303
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21756344
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	22659345
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183060
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183063
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183065
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183067
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183068
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21891091
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21922328
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21922462

Reclamações da Linha do Norte 2017

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21922480
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22658422
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874434
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874436
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876924
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876927
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	10003974
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	15240565
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17568350
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17748399
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19860307
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19860325
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183069
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183075
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183186
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183188
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183196
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183199
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21755521
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21755524
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759623
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21891040
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21891041
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21891089
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918993
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21919000
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922011
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922023
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922309
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922323
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922340
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922353

Reclamações da Linha do Norte 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922357
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922368
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922372
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922378
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922393
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922398
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922400
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922412
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922417
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922419
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922467
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922475
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922476
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922478
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557238
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557242
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658424
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659329
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659346
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665035
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665047
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665050
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665089
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665092
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665096
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665240
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665267
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665269
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22665270
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670134
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670139
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670182

Reclamações da Linha do Norte 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670197
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670872
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670874
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670875
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496530
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496642
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510661
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510668
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864855
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864856
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864857
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864861
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864863
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874431
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874437
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24876919
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24876920
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24876923
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24876934
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21922301
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	15240566
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17558422
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17558424
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17559606
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17559607
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22659341
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183051
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183070
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21183074
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21755516
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759621
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759624

Reclamações da Linha do Norte 2017

Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891048
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21891094
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918994
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918996
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21918998
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922020
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922329
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922334
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922341
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922342
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922362
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922363
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922364
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922377
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922381
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922459
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922470
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922472
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922487
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922493
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21922495
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557062
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557063
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557064
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557065
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557102
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557104
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557108
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557109
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557110
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557111
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557229

Reclamações da Linha do Norte 2017

Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22557235
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22658417
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22658421
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22659330
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22659332
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22659335
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22659347
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22659480
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665032
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665033
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665034
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665036
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665087
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665099
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665235
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665242
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665254
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665258
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665265
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22665266
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670131
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670133
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670141
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670144
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670184
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670196
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670851
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670868
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22670883
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496527
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496532
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496535

Reclamações da Linha do Norte 2017

Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496637
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496645
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510654
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510655
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510656
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510657
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510667
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510670
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517228
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517229
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517232
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24864864
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24864875
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24871934
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24876851
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24876853
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24876911
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24876914

Reclamações da Linha do Norte 2018

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24871479
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871481
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871482
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871312
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871484
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871488
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877029
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877033
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877034
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24871322
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877040
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877043
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877044
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877049
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877048
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877077
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877082
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876937
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876938
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876856
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659485
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876857
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876879
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876932
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874442
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876943
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877084
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877085
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24877086
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24877087
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877090
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877094
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877095
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871457
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871462
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877122
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877126
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877128
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871463
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877140
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877142
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877143
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877131
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877133
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877135

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871467
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871469
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	21918886
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877138
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871460
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877107
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871458
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877100
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877109
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17559618
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24877141
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877145
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877146
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877147
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877154
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877155
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877156
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877052
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871475
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877163
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877164
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871961
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874449
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24876863
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24876864
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864751
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871965
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871964
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864755
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24876866
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874450
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670101
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876867
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864756
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871968
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24876869
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24876868
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864761
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19895926
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871959
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874448
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864760
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864758
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24876872
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876858
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876860
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876948
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557166
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22557168
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22557084
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	19860954

Reclamações da Linha do Norte 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557095
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557174
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557175
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557181
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670106
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22670114
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670115
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557094
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557176
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22557183
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864762
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864763
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864764
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864765
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871751
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871969
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871974
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895935
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670111
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877236
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864769
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864774
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874403
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874406
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19796380
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557186
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557187
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557188
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557189
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557190
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557191
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19796381
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22557194
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496546
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496548
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874414
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557098
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557100
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557196
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874412
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670116
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815158
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874416
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871754
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871755
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876859
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871991
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183235

Reclamações da Linha do Norte 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24876888
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871992
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871993
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871995
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557198
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183237
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557200
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670122
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557201
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871981
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25766685
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871985
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871987
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22670119
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874418
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874424
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874425
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766676
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815228
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	16785820
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815233
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815234
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871762
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871763
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871766
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871997
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871998
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19895943
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183240
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183241
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871769
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871999
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877214
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17559619
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21916996
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876891
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877053
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877054
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877057
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877242
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877243
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877247
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557203
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557204
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871802

Reclamações da Linha do Norte 2018

Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877249
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19895937
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766689
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670883
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872757
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872758
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19895946
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766692
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183243
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871773
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871775
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872759
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872764
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872951
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876892
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766694
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872751
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872752
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872753
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872754
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872760
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872761
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877229
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877169
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877173
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877159
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871474
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877149
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183244
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22557206
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557207
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23509045
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	23517241
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21918891
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871810
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871812
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872765
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872767
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872769
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872770
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872771
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872955
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872958

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872961
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877067
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877068
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877070
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877071
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766695
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766697
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877062
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877278
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871783
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670885
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871780
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877284
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877285
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877286
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877288
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872962
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781529
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557212
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871778
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25781527
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871777
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871776
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872775
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872774
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872773
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781528
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25781526
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766700
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766699
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	20891326
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183249
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871785
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871817
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22557218
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872967
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872965
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882402
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25781534
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882401
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25767251
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767254
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767256
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877179
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22557120
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781544
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781543
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	19796384

Reclamações da Linha do Norte 2018

Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24882426
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557219
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22557221
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872974
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872973
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871791
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871790
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	21916999
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815173
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815172
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767257
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767258
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25767264
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877183
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24508378
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22557225
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659452
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24508376
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813201
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21917779
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	21183126
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659454
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877185
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877187
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22659456
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659458
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659460
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877190
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25767273
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25767274
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767275
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767276
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767277
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767279
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767280
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	23509046
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23509047
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767287
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767302
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767286
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871796
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871797
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25781546
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781547
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25781548
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25781549
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877192

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767291
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767295
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767296
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877198
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767288
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767297
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767298
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767352
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659455
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864958
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871799
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767358
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767353
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22557163
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	27092304
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25939851
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766528
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766527
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766526
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876753
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24872845
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24871936
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871934
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22660003
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658395
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658393
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24876971
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871932
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17567951
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781978
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781977
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25766575
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25766573
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766572
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813050
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813049
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658389
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658385
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658384
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658381
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22658379
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22658374
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658373

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777357
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25777359
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876967
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24871872
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871869
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813226
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813048
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509050
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22660001
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658371
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658370
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658368
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658363
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658359
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658357
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658356
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658354
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882468
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882467
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813044
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813043
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15025642
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781976
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24876965
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876964
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875422
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875421
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875420
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875419
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875418
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875417
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875416
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875415
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875414
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875413
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871867
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24871866
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813037
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813036
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813035
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813034
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813033
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813032

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813031
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813030
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813029
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813028
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813027
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813026
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22658347
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658345
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22658344
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22658353
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658352
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658351
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658348
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658334
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658327
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766558
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19796399
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658341
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658337
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766561
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25766560
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24882464
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876958
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875412
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875411
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872837
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24869624
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777265
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871854
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22670899
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766554
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872824
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872823
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872822
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24869621
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813180
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813179
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25777270
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658326
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483824
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483823
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483822
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483817

Reclamações da Linha do Norte 2018

Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25777268
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25777327
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766596
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875409
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872818
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872816
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813224
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813177
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24813176
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670898
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19796396
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	19796395
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25777260
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483807
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483805
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25777256
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25777254
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25777496
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777493
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777490
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766592
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882459
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882439
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875405
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872869
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872868
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869610
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813221
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872866
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872831
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766586
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872865
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24872806
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882434
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	19796394
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25766583
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25766581
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882457
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882455
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25767484
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24876780
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876779
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876777

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876776
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777475
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25777472
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872935
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24872947
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24872946
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24872945
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24872944
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	25777480
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777479
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25766578
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872931
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872930
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872927
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872926
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23509047
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23509046
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876797
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876796
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876795
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876794
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24876793
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24876786
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	24876784
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767338
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767337
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767331
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767330
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	25767490
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	22659460
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	22659458
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22659456
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659454
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183126
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	24882452
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	24882451
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882431
Preços/Pagamentos/Bilhetelras	Pedido de reembolso	45B	24882424
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882423
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882422
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882420

Reclamações da Linha do Norte 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877210
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777470
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777469
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767481
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777468
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777465
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24872791
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24869604
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17747391
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25777462
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777461
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813215
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670894
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659450
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659439
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659438
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22659431
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659429
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25777455
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767478
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	19907567
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767472
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767471
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767474
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777313
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777312
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777311
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767462
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767461
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777306
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777305
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25777304
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777297
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777292
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777290
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25777285
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777283
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25777282
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25777279
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767457
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658446
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22658448
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658449
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670891
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670892
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874305
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874308
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874310
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874312
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874313
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767453
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767452

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24877224
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21918897
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874398
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874395
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874391
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767456
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864824
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864820
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864818
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24872781
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24872782
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872784
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24872787
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882415
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882418
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24864813
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864812
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24864810
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24864809
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24864807
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24864803
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24813209
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24508395
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659474
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659473
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659471
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659470
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659468
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659467
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659425
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659423
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658439
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658438
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658437
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658436
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658435
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658434
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658433
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658432
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658431
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658429
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658428
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658426
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21183147
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	21183146
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21183145
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864802
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874386
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874389
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517245
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23509048
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659469

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882411
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872778
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864799
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864798
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864796
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864793
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24508387
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659421
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659418
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659417
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21183143
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918895
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767380
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767378
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767376
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877222
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877218
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877216
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24877217
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767400
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767394
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767392
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767391
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767390
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767386
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874379
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874378
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874377
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767318
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24874384
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24874383
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874381
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767450
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877215
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877214
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24877300
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767316
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767446
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767444
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767441
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767440
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864784
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864777
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21918894
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864969
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24508386
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24508381
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659464
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659412
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24871825
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24864972
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864971
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24508385
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24508380
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659410
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22659408
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877298

Reclamações da Linha do Norte 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24877292
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877296
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877212
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21922419
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	21918892
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17747388
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767432
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882405
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24872975
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24871821
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871800
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24871798
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864967
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864965
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864964
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864963
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864960
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813203
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24882408
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767369
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767368
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22670888
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22670886
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659407
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22659406
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22659403
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659402
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22659401
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21183135
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183133
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21183132
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24877201
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	24877199
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767359
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	25767360

Anexo 3

Reclamações Linha de Cascais 2017

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517128
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517993
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517618
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517638
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23510636
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23510637
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517185
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517132
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20874621
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19495005
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759856
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517058
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754546
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517126
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759857
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19495007
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517183
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517071
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517981
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19495008
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517135
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756260
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517136
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517075
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517987
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517139
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19495009
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517193
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517991
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756262
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759879
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517637
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517605
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517632
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509130
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509133
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	16890071
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20891315
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	15025134
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517176
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517181
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517060
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517184
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517131
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517627
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517994
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517617
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510629
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23509197
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517087

Reclamações Linha de Cascais 2017

Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21756267
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21756274
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23510634
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23517640
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23517646
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23517650
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	15024641
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	16890072
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19495913
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754653
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759825
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759894
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496686
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509124
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509159
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509167
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509178
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509192
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509193
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509199
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510006
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510716
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517009
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517011
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517015
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517022
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517023
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517093
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517094
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517098
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517099
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517577
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868372
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868453
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868458
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868467
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756270
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509116
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510009
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517589
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517639

Reclamações Linha de Cascais 2018

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868427
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754673
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815022
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868432
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496610
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517597
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867436
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868338
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868340
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868348
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869687
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510727
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815207
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815219
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781777
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952891
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	27088051
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867323
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756289
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754607
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952751
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867321
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767690
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867317
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867314
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867493
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813175
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813020
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767683
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767542
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867492
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813016
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767539
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767538
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875488
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867486
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767677
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767676
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867307
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867294
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813002
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781774
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867285
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19495923
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781799

Reclamações Linha de Cascais 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781768
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781767
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781763
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875486
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875482
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815118
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496623
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868413
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868409
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875480
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875481
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781755
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781805
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496618

Anexo 4

reclamações da Linha de Sintra 2017

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21759904
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21759908
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	21756477
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517974
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23509076
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21759907
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23517972
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21756478
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	21756479
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	20874644
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21754598
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21754599
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13848042
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20891009
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20874639
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517959
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754592
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754593
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759749
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754597
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20891006
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20886107
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759837
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756248
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759840
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517736
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21755611
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754487

reclamações da Linha de Sintra 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517743
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517205
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517207
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510158
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517951
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19498792
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510052
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517745
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759848
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754492
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517961
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756455
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517211
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517212
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21756458
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510055
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510056
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21755545
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517702
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19498797
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20891012
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517968
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754569
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19498790
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754566
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759832
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21755529
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754481
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517727

reclamações da Linha de Sintra 2017

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754575
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18633385
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18633386
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754477
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754478
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21755606
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19498791
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510155
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510157
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754488
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517739
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517749
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517750
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21759902
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510161
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754490
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517210
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510079
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517553
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20891010
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21754491
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20874640
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13848044
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20886115
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20886116
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496707
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos 10B		21755625
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos 10B		21756486
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos 10B		23496658

reclamações da Linha de Sintra 2017

Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23510503
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517655
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23496734
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23510061
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23510205
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	23510501
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	24869585
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024576
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024578
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20891017
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21755623
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21756490
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23510576
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23510681
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517220
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	15024577
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20874649
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20886120
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20891014
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754503
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759917
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759919
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759922
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21759925
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496507
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496511
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496674
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496719
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496733

reclamações da Linha de Sintra 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496736
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496746
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509067
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509068
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509077
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509081
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509089
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509093
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509094
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509095
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510041
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510064
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510066
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510171
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510174
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510208
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510209
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510528
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510531
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510539
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510578
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510580
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510582
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510587
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510597
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517572
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517573
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517709
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517713

reclamações da Linha de Sintra 2017

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517719
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517721
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23517723
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510581
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510529
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13848045
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13848048
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13848049
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18633389
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20874650
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	20886123
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21756465
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	21756481
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496665
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496666
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496715
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496718
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496720
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496737
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23496738
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23509201
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23509203
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23510537
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517656
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517715
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	23517720
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24869579
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24869582
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	24869591

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21756471
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23509214
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510511
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23510512
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23510685
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510686
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24815010
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815022
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868261
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24868476
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869595
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869597
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869641
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869642
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509219
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24815031
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868269
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868270
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868271
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24813126
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024582
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815036
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496514
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517662
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24867360
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24867361
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867362
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24867363
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867368
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867369
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867371
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868274
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868275
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868384
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868389
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869646
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869648
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	18633394
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510697
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813129

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869686
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869687
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23510699
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867372
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24867375
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	15024586
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496515
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23510514
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869743
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867337
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517667
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509207
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23509212
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	15024587
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024588
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	20886035
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868392
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24867339
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815128
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813139
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813137
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517669
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517668
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496518
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024589
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23510220
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23510521
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517031
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517032
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517033
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517686
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815131
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24867340

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24867341
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868494
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868496
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868499
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868500
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496519
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23496587
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23496588
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23496589
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17806886
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17806885
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17806884
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952473
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767661
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952472
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952471
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767660
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767659
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767658
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24815051
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17806883
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952874
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952873
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952869
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952868
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767657
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767508
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767504
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767503

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20886043
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	18633400
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17806882
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	27092477
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952924
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952865
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952469
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952468
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952464
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952463
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952462
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952460
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767656
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875350
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754517
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	27088036
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952467
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781894
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767654
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767653
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20886042
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024594
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	27088032
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767596
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952918
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952459
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952458
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781893
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781891
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875347
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875345
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875343

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875341
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24868312
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	27088029
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952455
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781888
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767591
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875340
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875339
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868399
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24868398
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21755571
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813071
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813070
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952452
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767723
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767581
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24868299
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24868298
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24868297
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24868294
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868293
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24868292
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813066
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	20886041
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20886040
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952856
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952855
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952854
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25781886
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781884
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25781882
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781881
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781879
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781877
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781876
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767721
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767720
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767718

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767716
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767715
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767575
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767572
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767570
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517700
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517696
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767713
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767571
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767566
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952914
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952912
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952909
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952851
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767714
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767712
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767711
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767576
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767564
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767556
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25767553
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952904
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767710
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875335
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868308
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868307
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867255
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867252
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815150
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21755564
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21754515
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875396
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868290
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25952901
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767705
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25767704
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25767703
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25767551
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875395
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875392

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24875331
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875327
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875326
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24868289
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24813058
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815131
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815129
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517686
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517033
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517032
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517031
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23510521
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23510220
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24813056
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517695
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23517040
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23496600
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	20886038
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869540
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23496589
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496588
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496587
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23496519
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024589
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781837
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875387
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875386
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781923
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781840
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781838
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875384

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24875382
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24875381
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875287
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952799
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952797
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952795
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952794
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869538
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868301
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24868286
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868285
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24868284
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815149
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517692
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815148
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23517691
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25952792
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952790
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952789
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952788
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	21754512
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781850
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25781848
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781846
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781845
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781844
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781843
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781841
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952786
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25952785
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952784
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25952782

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952780
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23510224
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496598
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496594
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	20886037
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	18633397
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24869716
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24869720
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24869722
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869723
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24868281
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875279
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24875282
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24875288
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781827
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781833
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25952777
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24813150
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	23496593
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	21755561
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813147
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781908
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24867350
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813146
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24813144
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23510524
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23496590
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	15024590
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24875377
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24869710
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24869708
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869707

Reclamações da Linha de Sintra 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869706
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24869705
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24869527
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24869526
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24868279
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24868277
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24867346
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24867345
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24867344
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24867343
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24815130
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24815047
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24813142
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24813141
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781905
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	23517672
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23510522
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	23496521
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	23496520
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	21754509

Anexo 5

Reclamações Linha do Oeste 2017

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17481827
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	13655287
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	13655289
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	13655293
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	15A	17481826
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	15B	17479541
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	15B	13655291
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655280
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655284
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655283
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Outros	35Z	13655281
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Baixa Frequência do transporte	35H	2651169
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Baixa Frequência do transporte	35H	2651170
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17479539
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	2651168
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	13655286
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	357094
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651167
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481828
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481829
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481831
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655285
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481832
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481830
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481833
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481834
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655288
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655290
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	357098
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655292
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	2651171
Infraestruturas	Instalações sanitárias inexistentes/ fora de serviço/ Com pagamento	80B	13655282
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	357099
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	2651175

Reclamações Linha do Oeste 2017

Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	10003780
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	13655201
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	13655296
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17075526
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17075530
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17075531
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17075532
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17075533
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17479545
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17479546
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17481846
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17481848
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17481850
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17483760
Exercício da Atividade	Critica à atuação da empresa	10D	17483761
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	15A	17481843
Informação/Informação pré-contratual	Falta/erro de informação por funcionário	15B	17483776
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	Critica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fisc al/outros	25G	17481849
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	Critica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fisc al/outros	25G	17479544
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	Critica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fisc al/outros	25G	17481836
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	Critica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fisc al/outros	25G	17481838
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	Critica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fisc al/outros	25G	17481839
Qualidade de atendimento/Atendimento deficiente nos estabelecimentos/Atendimento telefónico	Discriminação	25H	17075528
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	2651172
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	2651173
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655203
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655298
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655300
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17481845
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483752
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483756
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483757
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483764
Preços/Pagamentos/Bilhetesiras	Pedido de reembolso	45B	10003781
Preços/Pagamentos/Bilhetesiras	Pedido de reembolso	45B	17075535
Preços/Pagamentos/Bilhetesiras	Pedido de reembolso	45B	17481841
Preços/Pagamentos/Bilhetesiras	Pedido de reembolso	45B	17483762
Preços/Pagamentos/Bilhetesiras	Problemas com bilhetesiras e maquinas de venda de títulos	45C	17481837

Reclamações Linha do Oeste 2017

Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	10003782
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655294
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655295
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655297
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	13655426
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17075527
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17075534
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17479549
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17479550
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481842
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481844
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17481847
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483751
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483753
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483754
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483755
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483758
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483759
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17483763
Infraestruturas	Instalações sanitárias inexistentes/ fora de serviço/ Com pagamento	80B	17479548

Reclamações Linha do Oeste 2018

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17479550
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483766
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	13655204
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	13655429
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	13655430
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	13655431
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17075537
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483767
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17483770
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17075541
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17483777
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483775
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	13655206
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483778
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483779
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484426
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484427
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17075545
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484430
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484429
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484434
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484432
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17075546
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484433
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484431
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17075549
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17075550
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484451
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484452

Reclamações Linha do Oeste 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17484453
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484458
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484437
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484459
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484474
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484473
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484449
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484448
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484472
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484458
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484456
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	13655440
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	17484445
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	13655439
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484465
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17483782
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484464
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484444
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484443
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484442
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484441
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484440
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484462
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484461
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484460
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17484439
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17484438

Anexo 6

Reclamações Linha do Algrave 2017

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato	Cancelamento do serviço	35A	22669871
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17077840
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17072441
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	19861340
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22660227
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969579
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969510
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658290
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22669810
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	17075619
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	18609451
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	18969514
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	18969553
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	22658289
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	22658295
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	22669803
Exercício da Atividade	Condições degradadas do transporte	10B	22669807
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	18969521
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	19861474
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864976
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17075576
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17075577
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	17075622
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	18969513
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	18969555
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	18969568
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658276
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658280
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658281
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658283
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658292
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658297
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22658300
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22660233
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22660234
Preços/Pagamentos/Bilhetes	Pedido de reembolso	45B	22669801
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17072447
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17075578
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	17075618
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969552
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969554
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969560
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969564
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	18969571
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	19861473
Horários de funcionamento	Incumprimento de horários do transporte	35I	22660236

Reclamações Linha do Algarve 2018

Descritivo Motivo Principal	Descritivo Motivo Secundário	Nº Motivo Secundário	Nº RECLAMAÇÃO
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864989
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864990
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17075581
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864993
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24864995
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864991
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864992
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875027
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864996
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24882281
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875031
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22669813
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22669814
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875032
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875040
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875041
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875036
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24875034
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24875043
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882283
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	17077850
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864930
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17075583
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864929
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22658253
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864932
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874352
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874354
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874355
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24882286
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882287
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874358
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874362
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874361
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864933
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17075589
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17075590
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24882289
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882288
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19861429

Reclamações Linha do Algarve 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874374
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24874367
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874365
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24874364
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864934
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719078
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719077
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719079
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719080
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	19861405
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22669817
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24719076
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719081
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719082
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719083
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719084
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719090
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864940
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864945
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719085
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719093
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864948
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24864949
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719096
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24864950
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22669818
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781589
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781587
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772179
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781583
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781581
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781580
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25781559
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882258

Reclamações Linha do Algarve 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882318
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19861444
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861414
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25781577
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772100
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	18609462
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882315
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772177
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772094
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772093
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772092
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882313
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24882257
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772176
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25772091
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772087
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781557
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772172
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772171
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772089
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772086
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24882312
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882311
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772084
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772083
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772082
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882310
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24882256
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772080
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772078
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772077
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772074
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882308
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882255
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861442
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	19861411
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772079
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772075
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772073
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25781555

Reclamações Linha do Algarve 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772169
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772081
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772072
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	19861413
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772071
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772069
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772068
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772066
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882305
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	24882251
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882252
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772062
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719090
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719088
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24719087
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	24719084
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719083
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719082
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719081
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772055
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861405
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	18609461
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	18609460
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25781551
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772168
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772060
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772059
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772052
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772058
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24882303
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17075599
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	22669825
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	22669823
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861440
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861434

Reclamações Linha do Algarve 2018

Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19861412
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861411
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772162
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882301
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882302
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772239
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772240
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772242
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772244
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772246
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772247
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772249
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772250
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	19861410
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	17075598
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772220
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772222
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772223
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25772224
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772227
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772229
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772232
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772237
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	25772238
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772231
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772233
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882298
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882299
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882300
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	22669821
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	22658258
Exercício da Atividade	Problemas técnicos com veículos	10B	19861433
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17075597
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	17075596
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772226
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772215
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772161
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	19861431

Reclamações Linha do Algarve 2018

Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	18609458
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772211
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772204
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772201
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	25772158
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772157
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772156
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Incumprimento do horário do transporte	35I	24882292
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	25772207
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772206
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	19861407
Preços/Pagamentos/Bilheteiras	Pedido de reembolso	45B	17075595
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772151
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772152
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772153
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	25772155
Cumprimento defeituoso/Não conforme o contrato/Incumprimento	Cancelamento do serviço	35A	24719098

Anexo 7

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24876938 351
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME PAULO FERNANDO DE MATOS PINTO DA SILVA

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS BÉRNA PINTO 524 42 DTO

LOCALIDADE | LOCALITY PORTO

CP 4250-466

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 6525504

TEL | TELEPHONE 919350432

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O COMBOIO INTERCIDADES LISBOA-SANTA APOLONIA - BAAGA SAIU JA DE LISBOA ORIENTE COM 20 MINUTOS DE ATRAZO. CHEGOU AO PORTO COM 33 MINUTOS DE ATRAZO. O COMBOIO EM CAUSA ERA O 723 DE DIA 2/11/2013. O ESTADO DAS CASAS DE BANHO DA CARRAGEM 22 ERA URGENTISSIMO QUER PELA Falta DE LIMPEZA, QUE PELA Falta DE MANUTENÇÃO. BILHETE 3420-30424

AINDA POR CIMA ISTO NÃO É CASO ISCLABO, POIS JA CHEGEM O COMBOIO 524 PORTO-LISBOA CHEGOU A LISBOA COM 20 MINUTOS DE ATRAZO.

Modelo n.º 1898 (Estimbo da INCL S. A.)

DATA | DATE

2/1/2013

HORA | TIME

23h13


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09. ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Paulo Fernando de Matos Pinto da Silva
Rua Serpa Pinto, 524, 4.º Dir.
4250-464 Porto

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	janeiro de 2018	ULCR2018-4469 24876938	29-01-19

Assunto: Perturbações na Circulação.

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando os transtornos causados, informamos que a situação anómala verificada com os comboios Intercidades n.º 723, do dia 02 de janeiro/18, e n.º 524, do dia 01 de janeiro/18, foi devido a constrangimentos no âmbito do material e na infraestrutura, facto pelo qual apresentamos as nossas desculpas.

Informamos que, de acordo com as disposições comerciais em vigor, as condições de compensação por motivo de atraso dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, InterRegional e Regional, se o motivo for imputável à CP e se o atraso for igual, ou superior a 60 minutos, são, para títulos de transporte adquiridos antes de conhecido o atraso, reembolso total do valor da viagem.

Não há pagamento de qualquer indemnização quando o valor a pagar seja igual ou inferior a €4.

Face ao exposto, dado que a presente situação não se enquadra nos parâmetros descritos, uma vez que os comboios chegaram com atraso inferior a 60 minutos, o pedido de compensação apresentado não pode ser considerado.

Relativamente à questão dos WC, acresce informar que, apesar das intervenções sistemáticas de limpeza e manutenção, por vezes verificam-se constrangimentos nos WC dos comboios que impedem a sua normal utilização. Quando estas situações ocorrem, os mesmos poderão vir a ser encerrados durante a viagem, causando transtornos aos nossos clientes, facto pelo qual reiteramos o nosso pedido de desculpas.

Lamentando o sucedido, informamos que é nosso objetivo continuar a trabalhar para garantir a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Apresentamos os nossos cumprimentos.

Gestão de Reclamações

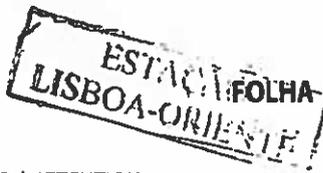

(Conceição António)



GCMEX/ amr

CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



CPLC - 2018 - 00074 351

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871481

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, E. P. E.

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME IVO ANDRÉ LOPES RODRIGUES

b) E-MAIL IVO@RODR@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA LATINO COELHO 7771-B

LOCALIDADE | LOCALITY QUINTA DO COWDE

CP 2575-326

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 73229872 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

venho reclamar pelo consecutivo atraso dos comboios desta empresa. Hoje o atraso foi quase de 1 hora! Pedi obviamente o consecutivo mas foi-me recusado a justificação dos 10 minutos de espera para o pedido.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

03/07/2018

HORA | TIME

10:10

Ivo André Lopes Rodrigues

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Maria Neves

De: 3 CP_LISBOA <3CP_LISBOA@cp.pt>
Enviado: segunda-feira, 22 de janeiro de 2018 11:45
Para: 'ivorodr@gmail.com'
Assunto: Proc. N.º UULX2018-0475_24871481 - Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Face ao exposto, esclarecemos que, a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Salientamos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

No entanto, de forma a procedermos a averiguações no sentido de esclarecer a situação em concreto, solicitamos que nos informe qual a data, hora e percurso do comboio a que se refere.

A informação pode ser endereçada para a caixa de correio eletrónico 3CP_LISBOA@CP.PT.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando o sucedido e os transtornos causados, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

CPLC-2018-01179

351

ESTACÃO FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM
LISBOA-ORIENTE

24877085

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE - Nº 20 EDF104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA FILIPA PIUTO JUNES

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA DO OUTEIRO 240
LOCALIDADE | LOCALITY BACUIM DO MONTE

CP 4435-755

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 12178296 - A TEL | TELEPHONE 964335964 ---

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O comboio longo curso, i.e., das 11:07 (Espinho) chegou ao destino 25 minutos atrasado. Este tipo de situação é recorrente e desrespeita o utilizador pois há alterações a preços mas os horários permanecem inalterados, mesmo sabendo que, normalmente, nunca os conseguem cumprir. É pena, após várias reclamações deste tipo de situações, mantenham este desrespeito por quem usa 'os' vossos serviços.

Modelo n.º 1889 (Exclusivo de INCA, S.A.) INCM

DATA | DATE 12/02/18 HORA | TIME 14:29

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Ana Filipa Pinto Nunes
Rua do Outeiro, 240
4435-755 BAGUIM DO NORTE

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
Liv. Reclamações	Fevereiro de 2018	ULCR2018-01179_24877085	27/11/2018

Assunto: Linha do Norte – Atraso frequente

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção, lamentando o tempo decorrido no envio de resposta, e os transtornos causados pela situação que descreve.

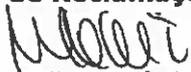
Informamos, no entanto, que, atualmente, e por motivo de obras a decorrer na Linha do Norte, a cargo da IP-Infraestruturas de Portugal, se têm verificado atrasos em várias circulações.

Acresce ainda referir que, a Linha do Norte, por ser uma via de elevada utilização, e com capacidade quase esgotada, exige normas de circulação rigorosas, que devem ser aplicadas para não comprometer a segurança de todos quantos procuram os nossos serviços.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ ct



CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1248-109 Lisboa

www.cp.pt

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871754

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME FÁBIO RAFAEL LEITE COSTA

b) E-MAIL FABIORLCOSTA@GMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS TV. DA LIBERDADE II, N.º 70C

LOCALIDADE | LOCALITY AÍMÕES S. ROMÃO FAZE

CP 4820 - 743

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD A 4295849

f) TEL | TELEPHONE 919205204

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia de hoje, 01 de Março de 2018, segui a rota indicada no site da CP Arcos-Guimarães, ^{suburbanos} que indicava que deveria fazer escala no Porto-Campante e mudar para o comboio Porto-Guimarães Suburbanos. Ora, para variar o comboio atrasou-se a sair de Arcos e só chegou ao Porto às 14h25, hora em que o comboio Porto-Guimarães avançou, sem sequer aguardar 1 minuto para os utentes que faziam escala. Os serviços da CP tornaram-se assim os menos confiáveis, atrasando-se consecutivamente, pelo que exijo EXPLICAÇÕES deste mesmo atraso, não tendo em conta a incompetência da equipa da CP responsável pelo atraso. Aguardo pela resposta.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCU, S.A.)

DATA | DATE

01/03/2018

HORA | TIME

14h40

Fábio Rafael Leite Costa

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

ESTAÇÃO LISBOA

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24877095 355
Original* | Original**

CPCC-2018-01301

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E EScreva COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME COMBOIOS DE PORTUGAL E.P.E CAE
b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1949-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA SARA CORREIA DUARTE PIRES b) E-MAIL SARACDPIRES@GMAIL.COM
c) MORADA | ADDRESS ESTRADA NACIONAL 10/1 Nº 204 R/C ESQUERDO LOCALIDADE | LOCALITY SOBREDA CP 2815-894
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 13984320 - A TEL | TELEPHONE 961271673

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Hoje, dia 19 de fevereiro, comprei bilhete para o Alfo-pendular com saída da estação Porto-Campanha, às 9:47 e com chegada prevista a Lisboa-Oriente às 12:22. O comboio sofreu um atraso e cheguei a Lisboa às 13:13. Devido ao atraso venho por este meio solicitar compensação do bilhete uma vez que toda a minha agenda para o dia de hoje teve que ser reorganizada e ~~hoje~~ houve assuntos ^{referidos} burocráticos que tiveram que ser cancelados devido ao atraso do comboio.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S.A.) ENCM

DATA | DATE 19/02/2018 HORA | TIME 13:40

Ana Sara Correia Duarte Pires
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Maria Neves

De: 3 CPLC - Informações <INFOCPLC@cp.pt>
Enviado: segunda-feira, 1 de outubro de 2018 15:01
Para: saracdpires@gmail.com
Assunto: Resposta a reclamação
Anexos: image001.jpg

N/Referência:ULCR-1301/18-PB 24877095

Ex.mo(a) Senhor(a) Ana Pires,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex^ª, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando os transtornos causados, informamos que a situação anómala verificada com o comboio Alfa Pendular 120, do dia 19 de fevereiro/18, foi devido a avaria do material circulante, facto pelo qual apresentamos as nossas desculpas.

Informamos que de acordo com as disposições comerciais em vigor, as condições de compensação por motivo de atraso dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, InterRegional e Regional, se o motivo for imputável à CP e se o atraso for igual, ou superior a 60 minutos, são, para títulos de transporte adquiridos antes de conhecido o atraso, reembolso total do valor da viagem.

Não há pagamento de qualquer indemnização quando o valor a pagar seja igual ou inferior a €4.

De forma a procedermos à análise do pedido de V. Ex.^ª, deverá enviar-nos o original do bilhete e o comprovativo do IBAN. A entrega dos documentos poderá ser feita em qualquer dos Gabinetes de Apoio ao Cliente; enviada através dos Folhetos de Reclamação e Sugestão disponíveis em qualquer estação, ou, por carta para a seguinte morada:

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO

Gestão de Reclamações

Av. Infante D. Henrique, nº 73

1900-263 Lisboa

Em ambos os casos, deve mencionar a referência ULCR-2018-1301-PB.

Lamentando o sucedido e reiterando o nosso pedido desculpas, informamos que é nosso objetivo continuar a trabalhar para garantir a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Apresentamos os nossos cumprimentos.

Direção de eXPLORAÇÃO

Gestão de Reclamações

Mariana Silva
17/03/2018

CPCC-2018-02165

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871467

351

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE - Nº 20 - EDF 104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ZEBEDA YO LIBETH SIMOES GOUZALEZ

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA DE SA CARVEIRO, BLOCO 1 - 1º DT

LOCALIDADE | LOCALITY VARSOS AVEIRO

CP 3840-444

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 13783679 f) TEL | TELEPHONE 911868667

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

É INADMISSÍVEL OS CONSTANTES ATRASOS QUE OS COMBOIOS DE PORTUGAL TÊM VINDO A TER. POR JÁ NÃO SER A PRIMEIRA VEZ QUE ISTO ACONTECE, COM ATRASOS DE 40 OU MAIS MINUTOS, PERDA O TEMPO QUE ACABA TAMBÉM POR SE PERDER AO LONGO DA VIAGEM, OS TRANSTORNOS ~~CAUSADOS POR ESTES ATRASOS~~ QUE A QUE AS PESSOAS SÃO SUJEITAS, VENHO MOSTRAR O MEU INTERIO DESASOADO E EXIGIR O REEMBOLSO DOS BILHETES DESTA VIAGEM COM HORA DE PARTIDA ÀS 21H30, ~~2000~~ COM HORA ALTERADA PARA ÀS 22H. ~~REEMBOLSO~~ FICO TAMBÉM POR PERCEBER, O PORQUE DA ALTERAÇÃO DOS HORÁRIOS DO ÚLTIMO INTERCIDADES LISBOA - PORTO COMBOSIA DADA DEPOIS SERMOS PREJUDICADOS COM OS ATRASOS. BILHETE STA AP. - AVEIRO 21H30 - 3835-949684 e 3835-96190 54

DATA | DATE 16 MARÇO 2018 HORA | TIME 21H50


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Modelo n.º 1898 (Exclusivo de INCM, S.A.) ENCOM

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Rebeca Yo Simões González
Rua Dr. Sá Carneiro, Bloco 1, 1.º Dir.
3840-444 Vagos

Sua referência	Sua comunicação de março de 2018	Nossa referência	Data
		ULCR2018-2165 24871467	04/12/2018

Assunto: Perturbações na Circulação.

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando os transtornos causados, informamos que a situação anómala verificada com o comboio Intercidades n.º 527, no dia 16 de março/18, foi devido a constrangimentos na infraestrutura motivados por acidente com pessoa, junto à Estação de Espinho, pelo que foi necessário proceder à interrupção da circulação, para atuação das autoridades locais, de acordo com as normas legais em vigor.

Mais informamos que não são considerados motivos imputáveis à CP, os atrasos ou supressões na circulação de comboios provocados pelos seguintes casos de força maior:

- Interrupção do serviço por ocupação da via por pessoas, animais, veículos ou coisas.

Face ao exposto, embora se lamentem os atrasos verificados, informamos que os mesmos se enquadram nos parâmetros acima descritos (motivo não imputável à CP), não havendo por isso lugar a compensação.

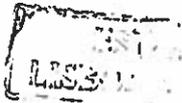
Apesar de termos vindo a implementar políticas de qualidade nos nossos serviços, nomeadamente no que concerne à pontualidade, reconhecemos que, por vezes, não conseguimos cumprir com os índices de pontualidade previstos, facto pelo qual reiteramos o nosso pedido de desculpas.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações

(Conceição António)



FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24877138

351

Original* | Original**

CPK-2018-02296

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL EPE

CAE 17

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-103

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME JORGE FILIPE FIGUEIREDO FONTES

b) E-MAIL FONTES.JOMOCR@MAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS RUA DA BICA DO SAPATO N.º 48 3DT
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1100-054

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11935744 TEL | TELEPHONE 927878811

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O motivo de reclamação é o atraso dos comboios com destino a dente Apolónia que deveriam chegar pelas 20-13 e 20-15h respectivamente. É devido ao facto de constar falta de vespúto e devido ao objectivo ao meu país. Vou reclamar todos os dias até cumprir o horário.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo de INCM, S.A.) INCM

DATA | DATE

20/03/18

HORA | TIME

20.09

Jorge Fontes

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

SALGUEIRO, Clara Maria Carrilho

De: SALGUEIRO, Clara Maria Carrilho em nome de 3 CP_LISBOA
Enviado: 26 de setembro de 2018 09:16
Para: 'fontes.jorge@gmail.com'
Assunto: Proc. N.º UULX2018-1183_24877087 e UULX2018-24877087 - Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção das comunicações de V. Ex.^a, merecedoras da nossa melhor atenção.

Esclarecemos que efetivamente, no dia 12-02-2018, o comboio com hora prevista de chegada à estação de Braço de Prata às 20h19m com destino a Lisboa Santa Apolónia foi suprimido, devido a avaria de material.

No dia 20-03-2018, os atrasos ocorridos com os comboios mencionados por V.Ex.^a, foram decorrentes dos trabalhos que estão a ocorrer na linha do Norte e que geram inevitáveis atrasos na circulação. Esta situação leva a que alguns comboios do serviço urbano de Lisboa tenham que aguardar a passagem de outros comboios com prioridade de circulação e que, pelo atrás referido, circulam com atraso.

Salientamos que, devido à elevada frequência de comboios que circulam nas linhas urbanas de Lisboa, este tipo de situações origina, por vezes, atrasos em várias circulações

Informamos que a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Acrescentamos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

Lamentando o sucedido e os transtornos causados, informamos que é nosso objetivo continuar a trabalhar para garantir a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Com os nossos melhores cumprimentos,
GCMEX/CS

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871991

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME EP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPÉ CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CAMPANHA CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CARLOS ALBERTO OLIVEIRA DE SA b) E-MAIL carlos/ol1954@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS Av. França, 867 - 3ª FLOOR LOCALIDADE | LOCALITY VILA NOVA DE FRANÇA CP 4760 - 282

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 03155889 f) TEL | TELEPHONE 962646016

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Pelo segundo dia consecutivo (ignoro por quantos dias), o comboio 15212 viu a sua marcha interrompido em Sines, para dar passagem a um comboio atrasado proveniente do Cabo Raso, chegando a Comporta com sete minutos de atraso!

É inaceitável prejudicar centenas de passageiros por via da ineficiência de EP em fazer cumprir os seus horários nos locais previstos. Note, igualmente, a falta de dedicação à incombente e incompetência de quem dirige.

Modelo n.º 1098 (Escritório da INCM, S.A.) INCM

DATA | DATE

2018/04/12

HORA | TIME

08:46

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL, NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 URPT - Pós Venda
Enviado: 4 de dezembro de 2018 11:16
Para: 'carlospt1954@gmail.com'
Assunto: UUPT2017-3048_24871845, UUPT2018-0098_24876854_24876989, UUPT2018672_24871973, UUPT2018-904_24871983, UUPT2018-934_24871991, UUPT2018-2061_22659418, UUPT2018-2055_22659429_22658447, UUPT2018-2538_22659439

Ex.mo(a) Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção das comunicações em epígrafe apresentadas por V. Ex.^a, merecedoras da nossa melhor atenção.

Face ao exposto, esclarecemos que, a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Mais salientamos que em situações conturbadas e não previstas, como a descrita, apesar dos esforços desenvolvidos, torna-se extremamente difícil garantir que a informação seja prestada atempadamente, uma vez que nestas circunstâncias a nossa principal preocupação é o restabelecimento da circulação, com a maior brevidade possível.

Esclarecemos ainda que a Infraestruturas de Portugal é a entidade responsável pela operação do serviço automático de informação ao público, para a qual encaminhámos a comunicação de V. Ex.^a de abril de 2018.

Relativamente aos horários, a CP – Comboios de Portugal, EPE, procede à regular monitorização da evolução da procura dos seus serviços, para adequação da oferta às necessidades dos seus clientes, otimizando os recursos disponíveis, visando obter a sustentabilidade do serviço prestado.

Os horários dos comboios são elaborados de acordo com estudos de mercado e contagens regulares pelo que as alterações à oferta comercial, na medida do possível e de acordo com os recursos, têm subjacentes estratégias comerciais que visam o equilíbrio entre a procura e a oferta, otimização de meios e satisfação das necessidades dos clientes. Acresce que a elaboração de um horário, constitui sempre um processo delicado e complexo, dado que interfere com toda uma grelha horária muito densa em que se encontra inserido e com a qual tem de estar compatibilizado.

Acrescentamos, ainda, que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando os transtornos causados, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

22557200

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME EP 207 80:03 DE PINTUBAL EPÉ
b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY AVEIRO CP 3800-179

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ESTEFANIA ANDRUA ALMEIDA SANTOS
b) E-MAIL estefania.andrua.santos@gmail.com
c) MORADA | ADDRESS Rua: S. Vicente, nº 241
LOCALIDADE | LOCALITY Grijó, vila Nova de Gaia CP 4415-536
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa
e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 13577688 1) TEL | TELEPHONE 916812816

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Vento novamente reclamar pelas sucessivas atrasas sem avisos antecedentes, declamo pelo facto de transportar apenas UMA paragem/composição quando e incluem dezenas de pessoas e tem de viajar o peneiro todo em pé quando o valor dos passes e dos bilhetes aumentam gradualmente. Pagamos para ter direito a uma viagem com o minimo de condições e mas o mesmo não se verifica. E quando há greves da EP e do IP não há reembolso para os clientes que têm passes e não dispõem de transportes alternativos. É uma vergonha!!

Modelo n.º 1888 (Exclusivo da ENCM, S. A.) ENCM

DATA | DATE 4/04/2018

HORA | TIME 13/28

Estefania Santos (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005 DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871981

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPÉ

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY CAMPANHA

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CATARINA LOURENÇO MOLEIRO

b) E-MAIL Catarina.moleiro1998@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS Rua da Dubadoura nº1 RC/DTº

LOCALIDADE | LOCALITY SÃO BRÁS DE ALPORTUGAL CP 2150-127

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 15429227 f) TEL | TELEPHONE 935838539

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Todos as semanas ~~viajo~~ viajo nos comboios da CP e em todas as situações, inclusive situações como as de hoje que implicam serviços diferentes, tive ligações asseguradas. Se fosse para não estar não faria sentido comprar o bilhete conjunto. O Alfa que partiu às 7.00h de Faro com destino a Porto componhê atrasou e a ligação para Braga não foi assegurada pelo CP. Vou faltar a um compromisso um atraso de 20 minutos transformou-se num atraso de 1 hora. Se assim o é não fará sentido comprar bilhetes conjuntos. Não foi providenciada qualquer solução alternativa. Considero uma falta de respeito por quem clientes regulares do serviço

Modelo n.º 1998 (Escalão de INCI, S.A.)

DATA | DATE

5/04/2018

HORA | TIME

13:15

Catarina Lourenço Moleiro
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871985

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME EP. ENBOIOS DE PORTUGAL E/L CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME JOÃO PEDRO GONÇALVES FRADIQUE b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS BAIRRO 1º DE MAIO LOTE 33 LOCALIDADE | LOCALITY VEDAS NOVAS CP 7080-076

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 15279382 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

utilizo os serviços do Alfa Pendular por ser mais rápido e mais cómodo e por ter a necessidade de estar em companhia pelas 21h44m para que pudesse apanhar o metro das 21h59m, no dia 08/04/2018 (domingo) para ir ter uma explicação para a frequência (a segunda-feira seguinte 09/04/2018) na universidade. Como o Alfa chegou pelas 22h04min, 20 minutos atrasado, não consegui apanhar o metro e tive que pedir a um amigo para me vir buscar de carro, caso que não seria preciso se os horários tivessem sido cumpridos. Agradeço que medidas sejam tomadas por este problema.

Modelo n.º 1998 (Estatuto da INCM, S. 4)

DATA | DATE 08/04/2018 HORA | TIME 22h22min.

[Signature]
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREEE LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREEE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871783

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP** CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **Xavier Pinheiro Santos** b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS **Rua Marechal Zagaló 34C Alch Poente** LOCALIDADE | LOCALITY **Ovar** CP **3880-250**

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **Portuguesa**

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **14382719** f) TEL | TELEPHONE **916542393**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho informar sobre o recorrente atraso dos comboios da linha de Aveiro, no sentido Aveiro - Porto, que na minha situação particular me impede de fazer a ligação à linha de Braga atempadamente, obrigando-me a 1h de espera em Campanhã. Que as ligações a Braga sejam escassas, consigo entender, certamente não têm clientes suficientes para garantir o serviço de forma regular. Assim, peço-vos que procedam à alteração diária dos vossos horários, que mantenham aqueles que vos mantêm informados sobre as verdadeiras condições do serviço.

Modelo n.º 1898 (Escritório da INCD, S. A.) INCM

DATA | DATE

28/05/2018

HORA | TIME

09h15

Xavier Santos

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Xavier Pinheiro Santos
Rua Marechal Zagalo, 34C R/C poente
3880-250 Ovar

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Malo de 2018	UUPT2018-1545_24871783	09-10-2018

Assunto: Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando os atrasos descritos, salientamos que a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Esclarecemos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

Informamos ainda que, de acordo com a regulamentação em vigor, as ligações entre comboios só são asseguradas em condições normais de circulação.

Acrescentamos que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando, uma vez mais, os transtornos causados, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ RM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871780

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE**

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY **CAMPANHÃ**

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **SANDRA MARIA TEIXEIRA MORGIRA**

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS **RUA MONTE DO BONFIM 206 CASA 44**LOCALIDADE | LOCALITY **PORTO**CP **4300 - 150**d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **10314413** f) TEL | TELEPHONE **939204605**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio comunicar que o comboio que sai todos os dias da estação de Campanhã - Aveiro às 09:14, esta semana saiu duas vezes atrasado chegou uma de vezes mais tarde, e hoje chegou antes da hora e amanheceu às 09:22 da linha 6. Para quem tem horário a cumprir e não pode chegar a tempo, esta situação torna-se insustentável.

Gratidão

Modelo n.º 1898 (Escabele da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

24/05/2018

HORA | TIME

13:25

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Sandra Maria Teixeira Moreira
Rua Monte do Bonfim, 206 – casa 44
4300-150 Porto

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Maio de 2018	UUPT2018-1409_24871780	08-10-2018

Assunto: Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os atrasos descritos, salientamos que a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Mais acrescentamos que o comboio nº 15719/8, entre janeiro e maio de 2018, sofreu um atraso médio inferior a 2,5 minutos à chegada ao destino.

Salientamos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

Mais acrescentamos que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando, uma vez mais, os transtornos causados, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações

(Conceição António)

GCMEX/ RM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

354

24872965

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP -

b) MORADA | ADDRESS ESTACÃO CAMPANHÃ - PORTO
LOCALIDADE | LOCALITY PORTO

CAE

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ARMANDA FILIPA FIALHO GONES
gmail.com

b) E-MAIL filipaarmanda@

c) MORADA | ADDRESS CERRO D'ÁGUA - ORADA - CAIXA-POSTAL

LOCALIDADE | LOCALITY 51-N AIBUFEIRA CP 8200-000

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11523211 1) TEL | TELEPHONE 964543075

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O NOSSO GRUPO COM 10 CRIANÇAS (menores de 10 anos) disseram que tinham comboio e passado uma hora suprimiram-no. Quando pedimos um reembolso disseram-nos que não tinham dinheiro para nos reembolsar (apenas 9 crianças) e quando pedi para ficar com o recibo/fatura do bilhete que era de ida e volta e só ia me reembolsar a volta, disse que não me devolvia a fatura e tinha que ficar com a mesma, apesar de eu ter pedido para tirar uma cópia ou que me dessem uma fatura correspondente ao bilhete da ida (Ferreiras-Porto), a resposta foi sempre negativa.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE

03.06.18.

HORA | TIME

4:49

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Maria Neves

De: 3 CPLC - Informações <INFOCPLC@cp.pt>
Enviado: terça-feira, 12 de junho de 2018 10:46
Para: 'filipaarmanda@gmail.com'
Assunto: Resposta Reclamação- GREVE 04-06

N/Referência:ULCR-5124/18-PC-LRª- 24872965

Exmo.(a) Senhor(a) Armanda Gomes,

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.ª, merecedora da nossa melhor atenção.

Informamos que por motivos imperativos contabilísticos não pode ser considerado qualquer reembolso sem o(s) original(s) do(s) bilhetes(s) para o dia da greve, pelo que solicitamos o envio, para a seguinte morada:

CP – Comboios de Portugal

Direção de Exploração

Gestão de Reclamações

Av. Infante D. Henrique nº 73 – 1º

1900-263 Lisboa

Em alternativa, poderá entregar, com os seus dados, numa estação com bilheteira ou no Gabinete de Apoio ao Cliente.

Em ambos os casos, deve mencionar a referência **ULCR-5124/18-PC**.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Com os nossos melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

21183133

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL
CAE

b) MORADA | ADDRESS
LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ROGÉRIO ROQUE AMARO

b) E-MAIL rogerio.amaro@indec-wel.pt

c) MORADA | ADDRESS AV. ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA 130 7EDT
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1700-180

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 2447001 TEL | TELEPHONE 969523395

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

HOJE, DIA 20 DE JULHO DE 2018, ESTIVE NA ESTAÇÃO DE ESPINHO, PARA APANHAR O ALFA DAS 18h, PARA LISBOA-ORIENTE. NÃO HOUVE NUNCA NENHUMA INFORMAÇÃO PRESTADA DIRECTAMENTE AOS PASSAGEIROS. ALGUNS DE NÓS FOTOS INDO À BILHETEIRA, SENDO PROGRESSIVAMENTE INFORMADOS QUE SERIA ÀS 18h19m... 18h30m, 19h... 19h20m... ATÉ QUE FINALMENTE ALGUÉM SOUBE QUE... NÃO HAVERIA ALFA E, SE QUISESSÉMO, TERÍAMOS DE PASSAR PARA O INTERCIDADES DAS 20h07m. NUNCA HOUVE NENHUMA INFORMAÇÃO ACTIVA JUNTO DOS PASSAGEIROS, PELO QUE, SE ENTRE NÓS NÃO NOS TIVÉSSÉMO MUTUAMENTE INFORMADO, TERÍAMOS FICAR RETIDOS... ATÉ AMANHÃ. É ESTA A POLÍTICA DE INFORMAÇÃO AOS PASSAGEIROS, POR PARTE DA CP? LAURENTÍVEL!

DATA | DATE
2018.06.20

HORA | TIME
19h33m


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOSTERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

22659421

Original* | Original**

108

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIUSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE 49100

b) MORADA | ADDRESS CC. DO DUQUE N.º 20 EDR104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SARA MARQUES SERRA

b) EMAIL SARAMARQUESSEERRA@GMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS RUA POETA JOSE MARQUES DA CRUZ 216 LOCALIDADE | LOCALITY LEIRIA CP 2410-052

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 14321974 1) TEL | TELEPHONE 910218026

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

NO DIA 6 DE JULHO DE 2018 COMPREI UMA VIAGEM DE ALFA-PENDULAR, COM ORIGEM EM GUIMARÃES E DESTINO A POMBAL, NO COMBOIO 140 AP. QUANDO CHEGUEI À ESTAÇÃO, EM GUIMARÃES, O COMBOIO DISPONÍVEL NÃO ERA UM ALFA, MAS SIM UM URBANO. APRESENTEI QUEIXA NO SITE DA CP, NÃO OBTENDO RESPOSTA ATÉ HOJE, 21 JULHO 2018. VENHO POR ESTE MEIO PEDIR A DEVOLUÇÃO, DA DIFERENÇA, DO BILHETE ENTRE GUIMARÃES E PORTO-COMPANHIA, UMA VEZ QUE A MESMA NÃO FOI EFECTUADA SEGUNDO O CONTRATO EFECTUADO AQUANDO DA COMPRA DO BILHETE.

Modelo n.º 1896 (Exclusivo da INCM S.A.) INCM

DATA | DATE 27/07/2018 HORA | TIME 18:48

Sara Marques Serra
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

22659452
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - URBANOS
CP - COMBOIOS PORTUGAL EPÉ CAE
b) MORADA | ADDRESS CR. DO DUQUE - 20 UD. 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

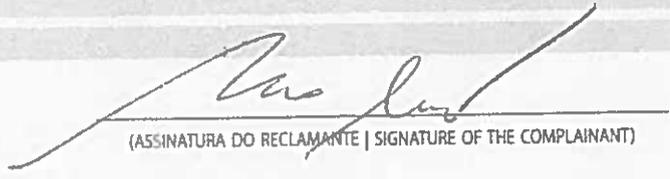
a) NOME | NAME NUNO MANUEL CARDOSO DO ESPÍRITO SANTO
b) E-MAIL NUNO.US@GMAIL.COM
c) MORADA | ADDRESS R. PEIJOSE MONTEIRO DA ROCHA 249
LOCALIDADE | LOCALITY VALONGO CP 4440-619
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 5936340 A) TEL | TELEPHONE 919294895

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O COMBOIO 15404, QUE DEVERIA CHEGAR A CAMPANHA AS 07H46, CHEGOU AS 07H49M35, O QUE IMPOSSIBILITOU A LIGAÇÃO AOS COMBOIOS 15712 COM DESTINO A AVEIRO E 465819 PARA COIMBRA, QUE SAIU PORTUALMENTE AS 07H50 SENDO ILHADO O MEU DESTINO, MAIS UMA VEZ ~~PERDI~~ PERDI MEU DIA DE TRABALHO POR CAUSA DA FALTA DE RESPEITO DA CP PARA SEUS PASSAGEIROS, POIS BASTARIA REAJUSTAR UM 30S A SAÍDA DO 2º COMBOIO PARA PERMITIR A CONTINUAÇÃO DA VIAGEM.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE 11/6/2018
HORA | TIME 08H10


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Nuno Manuel Cardoso do Espírito Santo
Rua Padre José Monteiro da Rocha, 249
4440-819 Valongo

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Junho de 2018	UUPT2018-1555_22659452	11-10-2018

Assunto: Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando os Incómodos causados, esclarecemos que, no dia 11/06/2018, o comboio 15404, sofreu um atraso de 4 minutos na chegada ao destino (Porto Campanhã - 07h49), por motivos técnicos.

Salientamos que a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Esclarecemos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

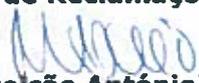
Informamos ainda que, de acordo com a regulamentação em vigor, as ligações entre comboios só são asseguradas em condições normais de circulação.

Acrescentamos ainda que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando, uma vez mais, os transtornos causados, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ RM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

22659469

Original* | Original**

351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME MARIA INÊS COLAÇO BRÁS
 CAE
 b) MORADA | ADDRESS RUA DE SILVARES Nº 128
 LOCALIDADE | LOCALITY MARCO DE CANAVIESES CP 4625-493

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MARIA INÊS COLAÇO BRÁS
 b) E MAIL
 c) MORADA | ADDRESS RUA DE SILVARES Nº 128
 LOCALIDADE | LOCALITY MARCO DE CANAVIESES CP 4625-493
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 30103040 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Após atraso do comboio suburbano com o trajeto Aveiro - Porto - Cam. poceirão, o subsequente comboio Porto - Campanhã - Marco de Canaveses tornou-se impossível de embarcar, dado o horário visto que o reclamante e um conjunto de 8 outras pessoas tinham esta opção como a única viável de chegar seguramente aos seus destinos, e é absolutamente lamentável que a CP não disponha de meios suficientes para satisfazer o incómodo criado aos seus clientes após erro próprio. Ditos clientes que não receberam qualquer tipo de apoio durante o percurso Aveiro - Campanhã, visto que nenhum revisor se mostrou presente. Apenas nesta, Campanhã, tiveram explicações, sem qualquer tipo de ação em prol dos clientes. O reclamante sente, assim, que a CP foi inflexível e imprudente.

Modelo n.º 1898 Esclareço da INCM, S. A. - INCM

DATA | DATE
30/07/2018

HORA | TIME
23h55

M. Inês Brás
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Maria Inês Colaço Brás
Rua de Silves, nº 128
4825-493 Marco de Canaveses

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Julho de 2018	UUPT2018-2050_22659469	18-12-2018

Assunto: Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Relativamente à situação exposta, esclarecemos que, no dia 30-07-2018, o comboio 15559 sofreu um atraso de 44 minutos por motivo de acidente com um indivíduo.

Informamos que a pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada à circulação.

Salientamos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

Esclarecemos ainda que, de acordo com a regulamentação em vigor, as ligações entre comboios só são asseguradas em condições normais de circulação.

Acrescentamos, no entanto, que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando os transtornos causados, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ RM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

22658428

Original* | Original**
351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBÓIOS DE BATALHA, EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CAMPANHA CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME S. JOAQUIM ROSA TEIXEIRA DE SA BERNARDINO b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS AVENIDA DE FERNANDO R. R. HEITAO 28 LOCALIDADE | LOCALITY F. G. MASSAMA CP 2445-771

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 07357762 A) TEL | TELEPHONE 964566956

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Atraso do comboio de quase 45 minutos, numa viagem de 2 a 45 minutos é inadmissível um atraso deste tamanho. Se não há condições para o comboio chegar a hora determinada, os serviços devem avisar os utentes do serviço para estes atrasos e assim poderem decidir se compram o bilhete ou não de quem pode fazer a devolução do dinheiro disputado pelos utentes.

Modelo n.º 1098 (Escudo de INCM, S. A.)

DATA | DATE 20/08/02

HORA | TIME 15h.45m

S. Joaquina Rosa Bernardino
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24872927

Original* | Original**

351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME ~~SÓNIA ELISABETE VINDEIRINHO DOS SANTOS~~ CP
 b) MORADA | ADDRESS ~~RUA PINHAL DA AGUÇA, 110~~
 LOCALIDADE | LOCALITY ~~ARCOZELO-VNG~~ CP ~~4410-464~~

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SÓNIA ELISABETE VINDEIRINHO DOS SANTOS b) E-MAIL ~~SVINDEIRINHO@GMAIL~~ ^{com}
 c) MORADA | ADDRESS RUA PINHAL DA AGUÇA, 110
 LOCALIDADE | LOCALITY ARCOZELO-VNG CP 4410-464
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 114 38422 1) TEL | TELEPHONE 96847 8580

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

- CONTROLO URBANO 15803 - SENTIDO OVAR - PONTO CAPRANHÃ
 ESTE CONTROLO CHEGA FREQUENTEMENTE COM ATRASO DEVIDO AO FACTO DE TER SIDO SUBSTITUÍDA A COMPOSIÇÃO POR UMA COMPOSIÇÃO ANTIGA, COM MENOS ESPAÇO PARA ALBERGAR AS PESSOAS E COM FORTAS TRÁFIS ESTREITAS, DIFICULTANDO A ENTRADA E SAÍDA DE PESSOAS E CAUSANDO OS ATRASOS. DESTA FORMA TORNA SE DIFÍCIL À CHEGADA A HORAS AO TRABALHO.
- CONTROLO URBANO 15941 - SENTIDO PONTO CAPRANHÃ - OVAR
 ANTES EXISTIAM 2 ALTERNATIVAS EM GENERAL TORRES, ÀS 18H24 E ÀS 18H34, QUE DEIXAVAM DE EXISTIR E QUE AGORA "OBRIGAM" AS PESSOAS QUE SAEM DO TRABALHO ÀS 18H00, TENDO DE AGUARDAR CERCA DE 41 MINUTOS PELO MESMO CONTROLO.

DATA | DATE 18/01/2018 HORA | TIME 18H50

Sónia Santos
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 URPT - Pós Venda
Enviado: 17 de dezembro de 2018 15:10
Para: 'svindeirinho@gmail.com'
Assunto: UUPt2018-2803_24872927 - Material Circulante e Horários

Ex.mo(a) Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.ª, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos, desde já, a ocorrência de qualquer transtorno originado pelo excesso de lotação, esclarecemos que a CP tem consciência que, em vários períodos horários, os Comboios Urbanos do Porto, embora perfeitamente em segurança circulam com número de passageiros elevados, não permitindo executar o serviço com o conforto que desejamos.

A alteração à capacidade de oferta de lugares é providenciada sempre que se justifique e de acordo com os recursos existentes de material circulante.

Continuaremos a monitorizar a evolução dos índices de ocupação dos comboios, enveredando esforços para encontrar soluções que possam contribuir para um aumento dos índices de conforto e comodidade a bordo dos serviços urbanos.

Mais informamos que os horários dos comboios são elaborados de acordo com estudos de mercado e contagens regulares pelo que as alterações à oferta comercial, na medida do possível e de acordo com os recursos, têm subjacentes estratégias comerciais que visam o equilíbrio entre a procura e a oferta, otimização de meios e satisfação das necessidades dos clientes. Acresce que a elaboração de um horário, constitui sempre um processo delicado e complexo, dado que interfere com toda uma grelha horária muito densa em que se encontra inserido e com a qual tem de estar compatibilizado.

A CP tem consciência que em alguns períodos, o horário dos Comboios Urbanos do Porto não corresponde aos interesses de todos os nossos Clientes, contudo, como devem compreender, tal não é viável.

Deste modo, embora não esteja prevista a alteração, informamos que o assunto exposto mereceu da nossa parte a melhor atenção, no sentido de futura avaliação da sua exequibilidade.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando, uma vez mais, o sucedido, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25766581

Original* | Original**

103

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - Comboios de Portugal
 b) MORADA | ADDRESS Estação de Bafes / locomotivos / e Pneu
 LOCALIDADE | LOCALITY Bafes CP CAE - Jeral

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Maria Assunção Flores Fernandes
 b) E-MAIL mariaassuncao@protonmail.com
 c) MORADA | ADDRESS R. J. Pedro V 27 9 1.3
 LOCALIDADE | LOCALITY Bafes CP 4710-374
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 8078307 1) TEL | TELEPHONE 917302495

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Esta reclamação prende-se com a falta de pontualidade dos serviços e com a falta de serviço por parte do cliente. É lamentável o facto de ter pago um bilhete para viajar no Alfo de Bafes a Coimbra e ter de ir ao Bafes, no trajeto entre Bafes e Alfo. É um comboio que não é para melhorar o serviço prestado pelo CP.

Modelo n.º 1896 (Exclusivo da INCM, S.A.)

DATA | DATE 28/10/2018 HORA | TIME 14:45

Assinatura do Reclamante | Signature of the Complainant

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE. QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLICED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

ESTACÃO LISBOA-ORIENTE

12/12/20

24876793 35A

Original* | Original**

CPLE-2018-09752

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE N°20 EDF104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME DAVID SERRA FERNANDES

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA ANTONIO DA ROCHA MADAL

LOCALIDADE | LOCALITY AVEIRO

CP 3800-509

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11793869

f) TEL | TELEPHONE

917868069

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

A minha viagem Lisboa-Oriente para Aveiro no Alfa Pendular 121, de 30/09/2018 08h09 foi cancelada - o comboio foi suprimido. O bilhete foi comprado no dia 26/09/2018 e não fui informado de que iria haver greve. No caso de embarque fui orientado para o Gabinete de Apoio ao Cliente onde estava uma fila gigantesca; o atendimento foi demorado e ineficaz visto não fui reorientado para a bilheteira, onde tive de estar numa fila demorada, sujeito a perder o comboio seguinte que entretanto foi ficando cheio. Não fui reembolsado; desorientado e surpreendido dos serviços atendidos às frequentes greves.

Modelo n.º 1898 (Echivo de INCH, S. A.)

DATA | DATE

HORA | TIME

30/09/2018

09h00

David Serra Fernandes

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15/09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06/11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15/09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06/11



COMBOIOS DE PORTUGAL

**DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações**

Ex.mo(a) Senhor(a)
David Serra Fernandes
Rua António Rocha Madal
3800-509 Aveiro

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	outubro 2018	ULCR-2018-9752-Lr ^a - 24876793	31-10-18

Assunto: Greve

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) David Fernandes,

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos, desde já, as perturbações ocorridas na circulação, que se deveram à greve convocada por sindicato do sector ferroviário.

Trata-se de uma situação resultante do exercício de um direito consagrado na Lei e que transcendeu a vontade da Empresa, pelo que esta ficou limitada no desenvolvimento da sua atividade normal.

Sendo a adesão à mesma uma decisão pessoal dos colaboradores, não é possível prever com antecedência as implicações da mesma, nem assegurar qualquer serviço alternativo.

Informamos que por motivos imperativos contabilísticos não pode ser considerado qualquer reembolso sem o original do(s) bilhete(s) adquirido(s) na CP, pelo que solicitamos o seu envio, para a seguinte morada:

CP - Comboios de Portugal

Direção de Exploração

Gestão de Reclamações

Av. Infante D. Henrique nº 73 - 1º

1900-263 Lisboa

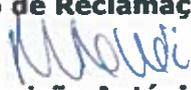
Em alternativa, poderá entregar o bilhete com os seus dados numa estação com bilheteira ou no Gabinete de Apoio ao Cliente.

Em ambos os casos, deve mencionar a referência **ULCR-9752/18-PC**.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Com os nossos melhores cumprimentos,

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/PC

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24813224

Original* | Original**
351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL

b) MORADA | ADDRESS CALCADA DO DUQUE Nº20 EDF 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1247-107

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME VANESSA SORAIA HENRIQUES RIBEIRO

b) E-MAIL VANESSA.H.ribeiro@outlook.pt

c) MORADA | ADDRESS AV. DA MAGUE, LOTE 1/2 2ª C
LOCALIDADE | LOCALITY ALVECA DO RIBATEJO CP 2615-043

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 13475486 TEL | TELEPHONE 912431775

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Cada vez que compro bilhete no inter-cidades de Santa Apolónia para Coimbra B, mas sexta-feira, às 19h52 o comboio nunca à hora prevista. São atrasos consecutivos, que ultrapassam os 30 min, sendo que algumas vezes já chegou a ser mais de uma hora.

Mesmo fazendo reclamação à CP para devolução do dinheiro do bilhete, como tenho direito, estou à espera desde Maio do presente ano de uma resposta.

É inadmissível pagar 17€ por uma viagem e chegar 1h depois do previsto.

Modelo n.º 1898 (Escritório de INCA, S. A.) INCM

DATA | DATE
12/10/2018

HORA | TIME
20h10

Vanessa Soraia Henriques Ribeiro
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09. ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09. MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Maria Neves

De: 3 CPLC - Informações <INFOCPLC@cp.pt>
Enviado: quinta-feira, 22 de novembro de 2018 15:33
Para: vanessa.h.ribeiro@outlook.pt
Assunto: Resposta a reclamação

N/Referência:ULCR-4780/18-PB 24813224

Ex.^{mo(a)}.Senhor(a) Vanessa Ribeiro,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando os transtornos causados, informamos que a situação anómala verificada com o comboio Intercidades nº 723, do dia 04 de maio/18, foi devido a avaria do material circulante, facto pelo qual apresentamos as nossas desculpas.

Informamos que de acordo com as disposições comerciais em vigor, as condições de compensação por motivo de atraso dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, InterRegional e Regional, se o motivo for imputável à CP e se o atraso for igual, ou superior a 60 minutos, são, para títulos de transporte adquiridos antes de conhecido o atraso, reembolso total do valor da viagem.

Não há pagamento de qualquer indemnização quando o valor a pagar seja igual ou inferior a €4.

Face ao exposto, informamos que foi efetuado estorno no montante de 17,00€, no dia 22/11/2018, para a conta associada ao cartão utilizado na aquisição do bilhete.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando o sucedido e reiterando o nosso pedido desculpas, informamos que é nosso objetivo continuar a trabalhar para garantir a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Apresentamos os nossos cumprimentos.



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO

Gestão de Reclamações

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25766586

Original* | Original**

35 J

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA ZULSA DA CRUZ CONCEIÇÃO

b) E-MAIL a@CRUZCONCEIÇÃO@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS R. José Castilho - Lot 18 - 2ª Esquerda

LOCALIDADE | LOCALITY Coimبرا

CP 3030-301

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 12194579 A TEL | TELEPHONE 911550137

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Acabei de ser informada que o comboio com destino a Lisboa Santa Apolónia, partida com um atraso de 42 min. INADMISSEVEL!!! Sempre que viajo com a CP acontece sempre isto. Tenho uma baleia em Lisboa à minha espera. Com que CARA ~~me~~ chegarei ao pé da pessoa?

Há cerca de um ano, estive na estação de Coimبرا B à espera de um comboio duas horas e meia meteram-nos num autocarro e fui até Lisboa de pé pois não havia lugar sentado. Na intercomunicação, disseram que nos devolveriam o dinheiro do bilhete. Entreguei tudo em Lisboa Oriente e meio ano depois recebo uma carta da CP a dizer que não tem fazer devolução UMA VÊZ GONHA!!! Ana Conceição

Modelo n.º 1898 (Escalão de INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

HORA | TIME

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLICED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25777256

CPLC-2018/10192
14/10/18

Original* | Original**
351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

b) MORADA | ADDRESS CP-Comboios de Portugal, EPE
LOCALIDADE | LOCALITY CC do Duque - N.º 20 EDIF 104p | 249-1096

CAE

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Maria do Espírito Jesus Góes Santos

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS Rua Fria - N.º 214
LOCALIDADE | LOCALITY Manduque - Tondela CP 3460-355

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 6213792 f) TEL | TELEPHONE 966647923

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Devido desta forma mostrar o meu desagrado pela ocorrência deste dia.

Seja qual for o motivo deste atraso, os passageiros desta empresa têm o direito de ter conhecimento das situações. Até porque no meu caso foi feita a bilhete comprado de ida e volta ~~comprado~~ desde a passada 1ª feira.

Não houve qualquer comunicação para os passageiros.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo de INCA, S. A.) ENCA

DATA | DATE 14/10/18 HORA | TIME 19.09h

João do Espírito Jesus
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25766596

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

351

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME TERESA MARGARIDA FERNANDES NOVO

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA DE CARVALIDE N24 9.ES0

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1070-038

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11905140 f) TEL | TELEPHONE 912160447

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O comboio ~~partiu~~ Alfa Pendular previsto para as 10:44, com saída de Coimbra para Lisboa atrasou mais de 42 minutos.

A informação constante do placard não coincide com a informação prestada no balcão de informações

Modelo n.º 1868 (Edição de 2014, S. A.) ENCOM

DATA | DATE 19/10/2018 HORA | TIME 11:09

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

TERESA MARGARIDA FERNANDES NOVO Almeida Veloso

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLICED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24813179

Original* | Original**

350

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL EPE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº 20 EDP 104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME NADIA FILIPA LOPES DA SILVA BERNARD

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS URB. DO BOTEQUIM LOTE 14-2ª ESQ.

LOCALIDADE | LOCALITY TORRES NOVAS CP 2350-868

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 12064340- A TEL | TELEPHONE 913999078---

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio apresentar reclamação face à supressão de comboios sem aviso prévio, transtornando significativamente a vida dos utentes diários dos comboios que circulam entre Tomar e Lisboa. Para além desta situação, acresce o facto dos comboios circularem sobrelotadas, com passageiros de pé e sem qualquer mínimo de condições de segurança e comodidade. Se diminuíram a qualidade das condições das viagens deveriam reduzir igualmente o custo das mesmas.

Modelo n.º 1898 (Estatuto da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

22/10/2018

HORA | TIME

17h50

Nadia Bernardo

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF (DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24876958

Original* | Original**

354

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CLAUDIA MONTEIRO RODRIGUES b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA 9 DE JULHO 195 LOCALIDADE | LOCALITY PORTO CP 4050-436

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 10890828 A) TEL | TELEPHONE 919549095

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Tenho urbano previsto para Braga a partir das 06:45 hoje. Cheguei à antecedência. No painel luminoso indicava "Braga". Entramos. Dentro, pouco antes da partida (atrasada), apareceram mas indicações interiores do urbano que a direcção era "Aveiro". Não entendi nada. Ninguém para informar. Descemos em Campanhã. Arranjaram soluções para mais tarde, mas vamos chegar para além da hora prevista a Viana. Melhorem as indicações, ponham mais gente para informações! Tão cedo não tomarei o comboio em São Bento

Modelo n.º 1899 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE 10/11/2018 HORA | TIME 07:20

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25766561

Original* | Original**

45B

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE 49100
 b) MORADA | ADDRESS CC. DO DUQUE Nº20 EDF104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME JULIANA CARINA ESCARINO CARDOSO b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS RUA DA AREIA Nº147 - BARCELOS LOCALIDADE | LOCALITY GALEGOS STA MARIA CP 4750-464
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 15273319 TEL | TELEPHONE 934503744

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

COMPREI UM BILHETE PARA HOJE COM PERCURSO DE NING PARA COIMBRA-B NO COMBOIO ALFA PENDULAR CONTUDO NÃO EFETUEI A VIAGEM TODA NESTE COMBOIO. DE NING ATÉ AO PORTO-CAMPANHÃ EFETUEI A VIAGEM NUM COMBOIO REGIONAL. COMO REFERI PAGUEI UM BILHETE PARA O ALFA MAS NÃO USO FRUI NA TOTALIDADE DO SERVIÇO QUE PAGUEI POR ISSO PRETENDO SER REEMBOLSADA E RESSARCIDA PELOS DANOS CAUSADOS.
 VIAJEI COM O BILHETE NÚMERO 2613-279795.
 PRETENDO OBTER RESPOSTA A ESTA SITUAÇÃO UMA VEZ QUE SE TEM TORNAO UMA CONSTANTE NAS MINHAS VIAGENS.

DATA | DATE

11/11/2018

HORA | TIME

20h07

Juliana Carina Escarino Cardoso
 ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, de 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871866

Original* | Original**

351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP Comboios de Portugal

GAE

b) MORADA | ADDRESS Lisboa
LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Crustine Susane Silva Polício Noeche

b) E-MAIL crustine-susane.25@hotmail.com

c) MORADA | ADDRESS R. Padre Antão VICINA m:41 3-ES
LOCALIDADE | LOCALITY Valbom CP 4420-450

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portugal

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 12387834 1) TEL | TELEPHONE 93427+085

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O comboio que estava no Piqueu Para Braga
saiu às 16h50 só saiu 17h01 mas houve
anúncio mais Honório fiquei 19 minutos
dentro de comboio sem explicações nenhuma
gostaria que me explicassem o motivo.
Perdi duas camionetas Para Mimha casa
e vou ter que spende + 30M por outras camionetas.

Modelo n.º 1888 (Exclusivo de ENCL. E. A.)

DATA | DATE 19/11/2007 HORA | TIME 17h10.

Crustine Noeche
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24871867

Original* | Original**

35 I

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL

CAE

b) MORADA | ADDRESS LISBOA

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MARIO ANDRE VASQUEZ FILIPE

b) EMAIL FILIPMARIO@E-MAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS AVENIDA DA FERNANDO MELO 151A 6 ET

LOCALIDADE | LOCALITY VALONGO

CP 4440-777

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BUCC | IDENTITY CARD 12960080 A TEL | TELEPHONE 917001585

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Estava na linha 4 da estação de Campanhã no Berto para apanhar o comboio com o destino de Abr das 08:19, quando o mesmo para além de ter chegado à referida estação às 08:24, só partiu às 08:29 sem qualquer motivo aparente para esta situação, fazendo com que tenha chegado ao meu destino (Aguda) com 10 minutos de atraso, do que a taxa normal, fazendo com que tenha feito espera a minha ida para terminar o meu destino e chegado atrasado ao meu emprego e as restantes pessoas que tiveram de esperar por mim.

Ogo que tenham em consideração esta situação, para que de futuro não se repeta, não só por mim, mas como com os restantes utentes da CP

DATA | DATE 19/11/2018 HORA | TIME 18:27

Assinatura do Reclamante | Signature of the Complainant

Modelo n.º 1886 (Excluído do RCU) S. A. ENCM

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

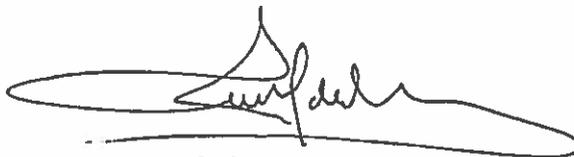
3.4. Face ao exposto, conclui-se que não resulta provado nos autos que o agente contratado pela Arguida – a PTC – tenha contactado, por sua iniciativa, os clientes pré-seleccionados mencionados no artigo 14º da acusação, em violação do determinado na Deliberação de 25.05.2006.

Assim sendo, não se encontra reunido o elemento objectivo previsto no tipo contra-ordenacional de que a Arguida vem acusada, pelo que, em conformidade, julga-se não provado o ilícito.

4. Nestes termos, tendo em conta a matéria de facto provada nos presentes autos e de harmonia com o artigo 58º do RGCO, e ao abrigo das competências atribuídas pelo n.º 1 do artigo 115º da Lei n.º 5/2004, de 10.02, e da delegação de competências e subdelegação de competências constantes, respectivamente do ponto 1, alínea a) da Deliberação n.º 3140/2009, de 03.11, e do ponto 1 do Despacho n.º 25420/2009, de 10.11.2009, ambos publicados no Diário da República, 2ª Série, n.º 225, de 19.11.2009, **determino o arquivamento dos autos.**

Notifique-se.

Lisboa, 27 de Agosto de 2010.



Luís Filipe de Menezes
Director de Regulamentação
e Assuntos Jurídicos

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25766572

Original* | Original**

351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE
 b) MORADA | ADDRESS CC. DUQUE N.º 20 EDF104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1849-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME HELENA SOFIA ANDRADE PÉVOA b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS R. ARLINDO VILENTE N.º 25 6.º B LOCALIDADE | LOCALITY COIMBRA CP 3030-298
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 10613712 A) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

DIARIAMENTE UTILIZO O COMBOIO URBANO DE COIMBRA PARA ME DESLOCAR ENTRE A CIDADE DE COIMBRA E A FIGUEIRA-DA-FÓZ (CASA-TRABALHO). DE MANHÃ, SAIO DE COIMBRA NO COMBOIO DAS 07:06, QUE DESDE A ALGUMAS SEMANAS E HOJE, MAIS UMA VEZ, FICOU "RETIDO" EM VERRIDE E CHEGOU COM ATRASO À FIGUEIRA-DA-FÓZ ÀS 08:23. AINDA HOJE, NA ESTAÇÃO DE COIMBRA-B, O COMBOIO AVANÇOU AO FIM DA TARDE (18:07) SE NO FINAL DA VIAGEM DE REGRESSO A COIMBRA (PARTIDA DA FIGUEIRA-DA-FÓZ ÀS 16:58) SEM ALTERNATIVA A NÃO SER O PRÓXIMO COMBOIO (PROCEDENTE DE AVEIRO) ÀS 18:38. SERIA BOM QUE ATRASOS E AVANÇAS SEM ALTERNATIVA PUDESSEM SER EVITADOS NO FUTURO.

Modelo n.º 1/998 (Excluído de MCM, S.A.)

DATA | DATE 04/12/2018

HORA | TIME 18:42

Helena Sofia Andrade Pévoa
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-CONBOIOS DE PORTUGAL GPE CAE 49100
 b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE 20 EDF104
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CLAUDINO JOSÉ DE FIGUEIREDO T. S. GOMES b) EMAIL c.jossegommes@gmail.com
 c) MORADA | ADDRESS R. CALOUSTE GULBENKIAN 17 P2 HS LOCALIDADE | LOCALITY PORTO CP 4050-145
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD - 13359331 f) TEL | TELEPHONE 916690446 - - -

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia 12 de dezembro de 2018, comparei online o bilhete 3708-395811 para o trajeto Braga - Porto com partida às 13h01. Ao chegar a estação de Braga, não encontrei o comboio Alfa nº 132 que tinha no meu bilhete. Dirigi-me ao posto de atendimento, onde fui informado que o serviço ia ser garantido por outro equipamento. Tomei quase 5x o prazo de um bilhete urbano para andar num comboio antigo, em mau estado e sem as condições oferecidas no equipamento Alfa habitual. Em adição, não houve aviso prévio, nem informação adequada na estação.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE

12/12/2018

HORA | TIME

14:08

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17567951

Original* | Original**

351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME ESTACÃO DO TOMBAL CAE
b) MORADA | ADDRESS TOMBAL LOCALIDADE | LOCALITY TOMBAL CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA ISABEL FREITAS BERTÃO b) E-MAIL anabertao@guar.com
c) MORADA | ADDRESS RUA DA URBANIZAÇÃO DA CHÃ N.º 10 LOCALIDADE | LOCALITY TAUADE - FIG. DA FOR CP 3080 - 847
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD A) TEL | TELEPHONE 935881372

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Sou de Fig. de For e tenho de estar em Lisboa um máximo de 22h (22h). Dirigi-me à estação de Fig. de For e fui-me deitar no meu comboio às 18:58 e cheguei a Lisboa perto das 22:30. Resolvi então ir para Tombal na tentativa de apanhar outro comboio e cheguei a Lisboa às 22:30. Cheguei a estação de Tombal cerca das 08:10 (2010) e acabei por sentir a possibilidade de apanhar o mesmo comboio e apanhar-me em Fig. de For. O comboio está atrasado 35 min. Pergunto: Porque está a atrasar-se este comboio? (Assinatura: Ana Isabel Freitas Bertão)

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE 13/12/2008 HORA | TIME 21:10

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

tenente é o único meio de transp. onde isto acontece constantemente. D.B. é

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL. NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Porque se está a mudar os carris? Isto sempre a mudar os carris?

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

351

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPSE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE - N.º 20 EDF 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MARIA ALEXANDRA FERREIRA VALENTE

b) E-MAIL MAFVALENTE@GMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS R. JOÃO BRAVO, N.º 10 2.º L
LOCALIDADE | LOCALITY COIMBRA CP 3040-379

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/C | IDENTITY CARD 12378606 f) TEL | TELEPHONE 969082988

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

APARTADO, DUAS VEZES POR SETMANA, O COMBOIO IC510 DE COIMBRA PARA LISBOA, COM PARTIDA PREVISTA ÀS 9H22. DEPENDO DESTA TRANSPORTAÇÃO PARA CHEGAR ATEMPO ADAMENTE AO MEU EMPREGO. DE TODAS AS VEZES, SEM EXCEÇÃO. ESTE COMBOIO ATRASA ENTRE 15 A 30 MINUTOS, SEM QUALQUER JUSTIFICAÇÃO OU REPARAÇÃO PELOS TRANSTORNOS CAUSADOS - INCLUINDO PERDA DE REMUNERAÇÃO NO MEU TRABALHO E ATRASOS ÀS REUNIÕES PREVISTAS. HOJE O COMBOIO ESTÁ JÁ ATRASADO 20 MINUTOS À PARTIDA DE COIMBRA, SEM QUALQUER JUSTIFICAÇÃO.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo do INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

HORA | TIME

19/12/2010 9H22

Maria Alexandra Ferreira Valente
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25766528

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

351

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME COMBOIOS DE PORTUGAL
 b) MORADA | ADDRESS RUA DUQUE DO DUQUE Nº 20 CAE 49100
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 149-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MARIA ALEXANDRA FERREIRA VALENTE
 b) E-MAIL MAFVALENTE@OHAIL.COM
 c) MORADA | ADDRESS R JOÃO BRANCO, Nº 10, 2.ª UL
 LOCALIDADE | LOCALITY COIMBRA CP 3040-379
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUG
 e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 12348606 | TEL | TELEPHONE 969082988

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O COMBOIO IC 510 COIMBRA - LISBOA CHEGOU POR TER UM ATRASO DE 20 MINUTOS E TEN AGORA UM ATRASO PREVISTO DE 40 MINUTOS. DECI NÃO FAZER A VIAGEM PORQUE NÃO CHEGARI A TEMPO DO (COMPROMISSO) DE TRABALHO PARA O QUAL ME DIRIGIA, COM PERDA DE REMUNERAÇÃO. PEDI O REEMBOLSO DO BILHETE E FOI-ME NEGADO

Modelo n.º 1898 (Esquema da IUCM, S. A.) ENCM

DATA | DATE

11/17/2018

HORA | TIME

9+50

Maria Alexandra F. Valente
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

Anexo 8

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP Comboios Portugal CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME BRUNA RAFAELA VARELA OLIVEIRA b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA DA PAZ, N.42, NATARRAQUE LOCALIDADE | LOCALITY SAO DOMINGOS DE RANA CP 2785-469

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD I 3818253 f) TEL | TELEPHONE 932034012

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

NO dia 5 de Abril de 2018, os comboios sentido Cascais - Cais do Sodré das 7:15h e 7:27h não apareceram, tendo apenas começado a haver comboios a partir das 7:33h. Esta situação prejudica os usuários e não existem explicações por parte da CP relativamente a este tipo de situações.

DATA | DATE

HORA | TIME

Bruna R. Oliveira
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24815107

35 A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **MARIA BARBOSA ESTACIO GARDIM DE OLIVEIRA** CAE
 b) MORADA | ADDRESS **R. GIL VICENTE N° 92, 1ª A**
 LOCALIDADE | LOCALITY **ESTORIL** CP **2765-069**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **MARIA BARBOSA ESTACIO GARDIM DE OLIVEIRA** b) E-MAIL _____
 c) MORADA | ADDRESS **R. GIL VICENTE, N° 92, 1ª A**
 LOCALIDADE | LOCALITY **ESTORIL** CP **2765-069**
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**
 e) PASSAPORTE OU BICC | IDENTITY CARD **134207297** f) TEL | TELEPHONE **935034622**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

*É imóvel entre pagamos o fundo e mais mais
 a obra não foi concluída e depois de 162
 dias de obra.
 Não se conseguiu a obra, pois
 a obra não foi concluída e depois de 162
 dias de obra.
 Não se conseguiu a obra.*

Modelo n.º 1898 (Exemplo de INCI, S. A.)

DATA | DATE

22/04/2018

HORA | TIME

09:49

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{ma(a)} Senhor(a)
Maria Jardim de Oliveira
Rua Gil Vicente, N.º 92 1º A
2765-069 Estoril

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Abril de 2018	UULX2018-2139_24815107	26-06-2018

Assunto: Circulação - Greves

Ex.^{ma(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos, desde já, as perturbações ocorridas na circulação, no dia 02/04/2018, decorrentes da greve convocada por diversas organizações sindicais do gestor da infraestrutura - Infraestruturas de Portugal, S.A.

Trata-se de uma situação resultante do exercício de um direito consagrado na Lei e que transcendeu a vontade da Empresa, pelo que esta ficou limitada no desenvolvimento da sua atividade normal.

Sendo a adesão à mesma uma decisão pessoal dos colaboradores, não é possível prever com antecedência as implicações da mesma, nem assegurar qualquer serviço alternativo.

Na tentativa de minimizar os transtornos causados aos nossos Clientes, procurámos prestar informação sobre as possíveis perturbações que ocorreriam devido à Greve, através da afixação de cartazes nas estações, colocação da informação no site da CP e nos placares Informativos existentes em algumas estações.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiterando as nossas desculpas pelos impactos sofridos, apresentamos os melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações

(Conceição António)

GENEX/ 55

Esta cópia não requer a presença do remetente para ser considerada válida.

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24868401

354

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS CC. DO DUQUE N° 20 EDF-104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1269-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME VANISSA ALVES SALVADOR LEITÃO b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA FRANCISCO RAZARO N 27 3°C LOCALIDADE | LOCALITY ABOBODA CP 2785-720

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 42248991 TEL | TELEPHONE 918847216

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio comunicar que às 10:40 da manhã, o comboio da linha do meio de noite com destino a Lisboa que para em todos as paragens, sem aviso prévio, fica fora de serviço e faz o destino inverso, só decide parar a meio da linha entre Carcavelos / Panedre, de seguida o Sr. maquinista Paulo Vinal, passa pelos corredores do comboio, arrogantemente sem um pedido de desculpas aos passageiros do comboio, e ainda diz que avisou que o comboio ia entrar fora de serviço. Os passageiros deslocaram-se por outros caminhos, para se deslocarem a estação de Carcavelos

Modelo n.º 1898 (Exaturo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE 18/04/18 HORA | TIME 11:10 Vanissa Leite
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24868447

354

Original* | Original*

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

- PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP-COMBOIOS DE PORTUGAL CPE**
 CAE **4110**
 b) MORADA | ADDRESS **CC DO DUQUE N.º 20 EST. 105**
 LOCALIDADE | LOCALITY **USQUE** CP **129-109**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **MARIA MANUELA RAMOS PINTO SAUTOS**
 b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS **RUA OPERARIO 310 A Bº TOJEIRA**
 LOCALIDADE | LOCALITY **ABO BODA - 9 DOMINGOS RANA** CP **2785-181**
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **05349033** A) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Com o for este meio partilhar feis factos do comboio que deve passar em Aljez as 17.50 com destino a Oeiras (paragem em todas as estações) mas foi efectuado. Passaram dois comboios seguidos com diferença de poucos minutos para Carcas. A CP tem a obrigação de informar os utentes da ocorrência, pois pagamos por um outro tipo de título de transporte. Já agora favor a transmissões também o meu desagrado pelas y carmas sem que a sua é comum a contactar. Este linho que em tempo era uma referência agora é um lixo. Nas vole med. Cada vez está pior. Já mas talvez se as fazerem nos facam as freguesias

Modelo n.º 1898 (Excluído da INCL. S. A.) INCM

DATA | DATE

7/6/2014

HORA | TIME

18.30

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL. NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

23509015

35 J

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE
 b) MORADA | ADDRESS CG. DO DUQUE Nº 20 EDF 104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1269-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Rui Alberto b) E-MAIL Rui.Ribeiro@cp.pt.cop
 c) MORADA | ADDRESS AV DA REPUBLICA, 1429, B/N 6º LOCALIDADE | LOCALITY PAREDE CP -
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

OS PASSAGEIROS ESTIVERAM 60 MINUTOS À ESPERA DO COMÉRCIO PAREDE - CASCAIS SUBTOSTA HEVIA O QUESHO DEVERIA CHEGAR ÀS 15:25.

QUESTIONADO O FUNCIONÁRIO M. CARLOS REIS PORQUE RAZÃO OS PASSAGEIROS NÃO FORAM AVISADOS, ESTE RESPONDEU: "QUE NÃO TINHA QUE O FAZER"

DATA | DATE 13/06/2018 HORA | TIME 16:25 Rui Alberto
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S.A.)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

DUARTE, Pedro Daniel Brigída dos Santos

De: 3 CP_LISBOA
Enviado: 15 de outubro de 2018 16:27
Para: 'ruimabrito@gmail.com'
Assunto: Proc. Nº UULX2018-4469_23509015 - Circulação - Atendimento

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos, desde já, as perturbações ocorridas na circulação, por motivo de greve convocada por diversas organizações sindicais.

Trata-se de uma situação resultante do exercício de um direito consagrado na Lei e que transcendeu a vontade da Empresa, pelo que esta ficou limitada no desenvolvimento da sua atividade normal.

Sendo a adesão à mesma uma decisão pessoal dos colaboradores, não é possível prever com antecedência as implicações da mesma, nem assegurar qualquer serviço alternativo.

Na tentativa de minimizar os transtornos causados aos nossos Clientes, procurámos prestar informação sobre as possíveis perturbações que ocorreriam devido à Greve, através da afixação de cartazes nas estações, colocação da informação no site da CP e nos placares informativos existentes em algumas estações.

Relativamente à situação exposta, informamos que foram tomadas diligências de forma a esclarecer e corrigir o sucedido.

Gostaríamos que considerasse o ocorrido como uma exceção ao normal funcionamento das nossas bilheteiras, onde diariamente, nos empenhamos para prestar um serviço de qualidade a todos os clientes.

Mais esclarecemos que em situações conturbadas e não previstas, como a descrita, apesar dos esforços desenvolvidos, torna-se extremamente difícil garantir que a informação seja prestada atempadamente, uma vez que nestas circunstâncias a nossa principal preocupação é o restabelecimento da circulação, com a maior brevidade possível.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando o sucedido, endereçamos os nossos melhores cumprimentos.

GCMEX\PD

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

23509015

351

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE
 b) MORADA | ADDRESS C. DO DUQUE Nº 20 EDF 104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1269-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME RUI ARIITO b) E-MAIL RUIARIITO@PAIC.CO.PT
 c) MORADA | ADDRESS AV DA REPUBLICA, 1459, B/D 6ºJ LOCALIDADE | LOCALITY P. R. DE E CP -
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD A TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

OS PASSAGEIROS ESTIVERAM 60 MINUTOS A ESPERA DO COMBIO PAREDE - CASCAIS SUBSTITUA HEUTE O QUESHO DEVERIA CHEGAR AS 15:25

QUESTIONADO O FUNCIONARIO M. CARLOS REIS POR QUE RAZÃO OS PASSAGEIROS NÃO FORAM AVISADOS, ESTE RESPONDEU: "QUE NÃO TINHA QUE O FAZER"

DATA | DATE 13/06/2018 HORA | TIME 16:25 Rui Ariito
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S.A.) INCM

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL. NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

DUARTE, Pedro Daniel Brigída dos Santos

De: 3 CP_LISBOA
Enviado: 15 de outubro de 2018 16:27
Para: 'ruimabrito@gmail.com'
Assunto: Proc. Nº UULX2018-4469_23509015 - Circulação - Atendimento

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos, desde já, as perturbações ocorridas na circulação, por motivo de greve convocada por diversas organizações sindicais.

Trata-se de uma situação resultante do exercício de um direito consagrado na Lei e que transcendeu a vontade da Empresa, pelo que esta ficou limitada no desenvolvimento da sua atividade normal.

Sendo a adesão à mesma uma decisão pessoal dos colaboradores, não é possível prever com antecedência as implicações da mesma, nem assegurar qualquer serviço alternativo.

Na tentativa de minimizar os transtornos causados aos nossos Clientes, procurámos prestar informação sobre as possíveis perturbações que ocorreriam devido à Greve, através da afixação de cartazes nas estações, colocação da informação no site da CP e nos placares informativos existentes em algumas estações.

Relativamente à situação exposta, informamos que foram tomadas diligências de forma a esclarecer e corrigir o sucedido.

Gostaríamos que considerasse o ocorrido como uma exceção ao normal funcionamento das nossas bilheteiras, onde diariamente, nos empenhamos para prestar um serviço de qualidade a todos os clientes.

Mais esclarecemos que em situações conturbadas e não previstas, como a descrita, apesar dos esforços desenvolvidos, torna-se extremamente difícil garantir que a informação seja prestada atempadamente, uma vez que nestas circunstâncias a nossa principal preocupação é o restabelecimento da circulação, com a maior brevidade possível.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando o sucedido, endereçamos os nossos melhores cumprimentos.

GCMEX\PD

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

23509024 35A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCRÉVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CD COMBOIOS DE PORTUGAL EPE**
 b) MORADA | ADDRESS **CC DO DUQUE N.º 20 EDP 104**
 LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1249-109** CAE

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **VASCO FLOBO FERREIRA**
 b) E-MAIL **VASLOLO30FERREIRA@GMAIL.COM**
 c) MORADA | ADDRESS **RUA HENRIQUE BARRILAROS RUA 35 4º**
 LOCALIDADE | LOCALITY **PARCOE** CP **2775-390**
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**
 e) PASSAPORTE OU BI/C | IDENTITY CARD **14430893** f) TEL | TELEPHONE **962428692**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio denunciar o mais profundo desagrado pelo fim do comboio (~~17h~~) que se deu do Ceis do Sobro à 14.17h da manhã.
 É mais um retrocesso no já medíocre transporte público português que, sendo um dos meus países da Europa, se tivessem em conta a média salarial de cada país, e dos que mais escasso volume de serviço apresenta, além de todos os serviços previstos que são diariamente suprimidos.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCA S.A.)

DATA | DATE
31/10/2018

HORA | TIME
17h20

Vasco Flobo Ferreira
 ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

27088052

354

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE CAE 49100

b) MORADA | ADDRESS CC DO SUCESSO N:20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME EDUARDO MANUEL RODRIGUES PARQUES

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS R. ANTONIO FELECIANO CASTILHO 8 1.º DT LOCALIDADE | LOCALITY LINDA-A-VELHA CP 2795-020

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 8994712 f) TEL | TELEPHONE 919700374

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

NO DIA 6 DEZEMBRO, VÉSPERA DA GUEVE, FUI SURPREENDIDO COM A SURPRESA DO COMBÓIO DAS 23.30 HORAS NO CAIS SODRÉ, OBRIGANDO ME A DESLOCAR-ME PARA CASA DE TAXI. OMA NÃO SENDO DIA DE GUEVE É INEXPLICÁVEL O EVENTO. SE O ARGUMENTO É QUE A VIAGEM CAIS SODRÉ - CASCAIS DEMORA MAIS QUE 30 MINUTOS, COMO GARANTIA EM DIA 7 DEZEMBRO, AO MINUTO DEPARTAMENTO ASSSEGURAN COMBÓIO ATRÁS DE OBRAS (ONDE MUITOS COMBÓIOS) PERMANECIAM, MINIMIZANDO OS PREJUÍZOS AOS UTENTES. COMO TAL EXISTE DEVOLUÇÃO DAS 14.90€ DO TAXI, POIS SE A CP DEVOLVE D'ANTHEIO DOS ALTA PERMANECER E INDEMNIDADES TAMBÉM DEVA INDENIZAR OS UTENTES PELO SUCESSO QUE, PESSOALMENTE, CONSIDERO FALTA DE RESPEITO. JÁ BASTA, A QUE PAGA PASSE-RENTAR COMO EU, NÃO SEM NESSANCIA DAS VIAGENS EM DIA DE GUEVE

DATA | DATE

HORA | TIME

10 DEZEMBRO

15:39

[Handwritten Signature]
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25952888

35A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP

CAE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE 20

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CAROLINA CORREIA MARQUES

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS AV. DUQUE DE LOULÉ 22 R/C Direito

LOCALIDADE | LOCALITY LINDA - A - VELHA

CP 2795-117

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESE

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 12234056 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Falta de Urbanidade e Pontualidade.

Dia 7/12/2018 estava prevista saída de um comboio do Cais do Sodrê às 19:36. O mesmo estava cheio de passageiros. Simplesmente não partiu, partindo a hora para 22H.

Total falta de consideração pelos utilizadores deste serviço, que são também quem pagam com condizência a existência a necessidade do serviço de transporte em Lisboa. Tristemente estas situações só acontecem em outros transportes públicos.

DATA | DATE 10/12/2018 HORA | TIME 19:17

Carolina Correia Marques

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24875492

351

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL - CP CAE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE 20 EDF-104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MANUEL BOGARIM BENTO DOS SANTOS b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS AV DR FRANCISCO DE SA CARNEIRO LOCALIDADE | LOCALITY N3 JC, DEIRAS CP 2780-24 L

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 13862276 1) TEL | TELEPHONE 917455156

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Devido o período da tarde é excessivamente comum os comboios da linha de cascais circularem com 1h até 4 minutos de atraso, não respeitando os horários publicados. Em particular, hoje, dia 27 de dezembro de 2018, o comboio que deveria chegar à estação de Paço de Arcos às 16h28 esteve parado na plataforma entre as 16h24 / 16h26, chegando 2 min mais cedo que o anunciado. O horário o para cumprir. Nem mais cedo, nem mais tarde.

Modelo n.º 1698 (Escudo da INCM, S.A.) INCM

DATA | DATE

27/12/2018

HORA | TIME

16h41

Manuel Bogarim Bento dos Santos

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Anexo 9

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

23510685

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE 49100

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 EDF104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME VÍTOR MANUEL ROCHA RUIVO

b) E MAIL

c) MORADA | ADDRESS R. FRANCISCO COSTA N.º 5 8.º B

LOCALIDADE | LOCALITY RIO DE MOURO CP 2635-584

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUÊS

e) PASSAPORTE OU B/CC | IDENTITY CARD 11754443-1 TEL | TELEPHONE 96 0280061

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

HOJE 10/1/18 DEIXEI DE ENTRAR NO COMBOIO NO ROSSIO ÀS 13H21
O COMBOIO AO CHEGAR A BENFICÁ FICOU PARADO
QUASE 10 MINUTOS, NEM O REVISOR NEM O MAQUINISTA
JUSTIFICARAM A DEMORA.

O COMBOIO DO ORIENTE/SINTRA CHEGOU PASSOU O RED
ESTEROU. RESUMINDO ATRASO DE 20m PORQUE
NINGUÉM DAS RESPONSABILIDADES NO COMBOIO NÃO COMUNICOU.
COMO CLIENTE E UTILIZADOR DA CP É UM DIREITO
SABER O PORQUÊ DAS ATRASOS. QUANDO HÁ TROÇAS
DE PESSOAS QUANTAS PARA SINTRA NUM COMBOIO DE
MELHORES, O COMBOIO DO SINTRA DEVOU DE
OPERAR PARA LIXAR ESTES TRANSPORTAS.

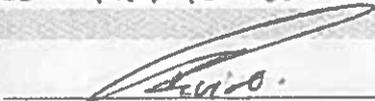
Modelo n.º 1898 (Estatuto de INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

10/1/18

HORA | TIME

14:17


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

35A
21756471

Duplicado* | Duplicate**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS PORTUGAL

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 EDF 104 CAE 49100
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CRISTINA FILOMENA DE JESUS SIMPLES

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA ALMADA NEGREIROS. 17-6º 6
LOCALIDADE | LOCALITY TAPADA DAS HERCÉS CP 2725-535

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/C | IDENTITY CARD 06030880 f) TEL | TELEPHONE —

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Sendo vossa utente diária, venho por este meio reclamar o facto de hoje vinha eu do Rossio, no horário das 18.11h (Saída do Rossio) e o comboio chegou à hora de partida e não saiu. As utentes como seria de esperar, começaram à espera de uma informação pelo facto do atraso. De-ve a situação do que não se não foi nada comunicado, nem dentro do comboio pelo maquinista, nem nos autocarros de estas. Alguns minutos (cerca de 8mn +/-) informaram na estação que iria sair o comboio com destino a Pina Sinto - Póvoas e quanto ao comboio para Sinto nam uma indicação. Claro que perante a informação dada, muitos

DATA | DATE 5/2/18

HORA | TIME 19.22h Cristina Filomena de Jesus Simples

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

° NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.

° UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

REMETENTE | FROM

DESTINATÁRIO | TO

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

21756472

Duplicado* | Duplicate**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME *COMPANIAS PORTUGAL*

b) MORADA | ADDRESS *CALLEADA DO DUQUE Nº 20* ^{CAE} *104*
LOCALIDADE | LOCALITY *LISBOA* CP *1249-105*

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME *CRISTINA FILomena DE JESUS SIMPLES*

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS *RUA ALMADA NEGREIROS - 17-6º G*
LOCALIDADE | LOCALITY *TAPADA DAS MERCÊS* CP *2725-535*

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY *PORTUGUESA*

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD *06030780* f) TEL | TELEPHONE *---*

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box) *(continua)*

Utentes saíram a trabalhar para ir para o outro comboio, que ainda por cima tinham que descer as escadas e ir para outra plataforma. Resultado de tudo isto, acabou por sair em 1º lugar o comboio para Sintra, as pessoas que tinham saído para ir para o outro ficaram lá e nós que estávamos no comboio (sintra) vimos passar 11 minutos depois das 18,11h o comboio começar a andar sem nenhuma explicação. Tratam os utentes como cães, sem respeito nenhum e isto aconteceu em vários outros em várias situações, parece que não são os utentes que pagam os salários dos trabalhadores

DATA | DATE *5/2/18* HORA | TIME *19.22h* *Christina Filomena de Jesus Simples* *(continua)*
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

° NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.
°° UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S.A.) INCM

REMETENTE | FROM

DESTINATÁRIO | TO

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

21756473

Duplicado* | Duplicate**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER, AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME *EP LOMBOS PORTUGAL*

b) MORADA | ADDRESS *PAVILHÃO DO DOQUE Nº20 CVF 904* CAE
 LOCALIDADE | LOCALITY *LISBOA* CP *1249-105*

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME *CRISTINA FILIPINA DE JESUS SIMPES*

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS *RUA ALMADA MEGREIROS - 17 - 6º B*
 LOCALIDADE | LOCALITY *TAPADA DAS MERCÊS* CP *2715-535*

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY *PORTUGUESA*

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Sendo que muitos deles são pessoas que sabem fazer o seu trabalho e respeitam os utentes tal como nos devemos respeitar todos uns aos outros. Em certos dias/meses/anos, ou seja de vez em quando, alguém se esquece que todos devemos ter uma explicação para os problemas que possam surgir o incómodo dos utentes a baixo do nível. Venho por isso fazer esta reclamação para tornarem conhecimento que os utentes de CP são pessoas de bem que pagam os passes e tem o direito de serem respeitados.

Modelo n.º 1998 (Exclusivo de INCL. S. A.) INCM

DATA | DATE *5/2/18* HORA | TIME *19.22h* *Cristina Filipina de Jesus Simpes*
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
 Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

° NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.

°° UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

REMETENTE | FROM

DESTINATÁRIO | TO

De: Luísteine Simões
R. Alameda Negreiros, 17-b-6
Tapado das Flechas
2725-535 Mem Martins

FRANQUIA
RATO LISBOA
1200 LISBOA

05-836206
2018-02-08 13:02:11
0523342
0,80 cte

0523342

05-836206

2018-02-08 13:02:11

Para:
AMTL - Autarquia de Metropolitane
de Transportes de Lisboa
Av. Elias Garcia, 103-8º
1050 - 098 Lisboa



A 1117

Salvador Coimbra
Rua Sta ~~Apollonia~~ Apollonia, 53
1100 - 468 Lisboa



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{ma(a)} Senhor(a)
Cristina Filomena de Jesus
Simples
Rua Almada Negreiros
N.º 17 – 6º E
2725-535 Mem Martins

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Fevereiro de 2018	UULX2018-0896_21756471 _21756472_21756473	10-07-2018

Assunto: Circulação / Informação

Ex.^{ma(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentando o sucedido e os transtornos causados, esclarecemos que no dia 05-02-2018, o comboio referido por V. Ex.^a circulou com 12 minutos de atraso devido à avaria de uma das composições, à partida da estação de Lisboa Rossio.

A pontualidade é uma preocupação constante da CP, sendo encetados esforços de forma a minimizar eventuais problemas, como seja a constante monitorização efetuada.

Salientamos que, as situações conturbadas, não previstas, não nos permitem criar soluções alternativas, previamente. Nestes casos, procuramos por todos os meios a rápida resolução das mesmas, no sentido de prestar o melhor serviço aos nossos Clientes.

Aproveitamos ainda para informar que os maquinistas dos comboios urbanos de Lisboa estão devidamente sensibilizados para a necessidade de desenvolver todos os esforços ao seu alcance, para que a informação prestada no comboio, seja transmitida, sempre que possível, em tempo útil e de modo a manter os Clientes ao corrente das anomalias na circulação. No entanto, pedimos desculpa se a informação não foi devidamente prestada.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando mais uma vez o sucedido e os transtornos causados, endereçamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ PA



CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24867375

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL EPÉ CAE

b) MORADA | ADDRESS C.C. DUQUE Nº 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP | 249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SUSANA MARIA CAPUCHO CARONA b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA POÇO DO REI, 6 LOCALIDADE | LOCALITY VIRTUDES CP 2050-040

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11922831 f) TEL | TELEPHONE 969009143

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Tendo entrado, como habitual, no comboio que estava na linha 3, na estação do Oriente, e com partida prevista às 8h18, com destino a Sintra, o comboio permaneceu parado cerca de 25 minutos, sem que houvesse qualquer aviso sonoro ou escrito no placard. Entretanto, como as pessoas estavam todas a dizer que o comboio que estava na linha 2 ia sair primeiro, mudei - bem como a maioria das pessoas que estavam no comboio da linha 3 - para esse comboio, que acabou por partir sem que houvesse qualquer aviso. Deveria ter saído da estação do Oriente às 8h18 minutos, mas graças à falta de informações e péssimo serviço vosso, só sai de lá às 8h46m, tendo de trabalhar e trabalhar a cumprir.

DATA | DATE

30/04/2018

HORA | TIME

9h10

Susana Maria Capucho Carona

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI Nº 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI Nº 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Recebido [Handwritten Signature]

Modelo n.º 1898 (Exclusivo de INCM, S.A.) INCM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24869743
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME ~~PAULA ALEXANDRA LEITE ALMEIDA~~
CP - ~~CONBOIOS DE PORTUGAL~~ CAE
b) MORADA | ADDRESS ~~PRACETA CIDADE DE OTURIA, N.º 36 CALEM~~
LOCALIDADE | LOCALITY ~~SÃO MARCOS - CALEM~~ CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME PAULA ALEXANDRA LEITE ALMEIDA
b) E-MAIL
c) MORADA | ADDRESS PRACETA CIDADE DE OTURIA, N.º 36
LOCALIDADE | LOCALITY SÃO MARCOS - CALEM CP
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 10 17 3 907 9 TEL | TELEPHONE 965247716

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

UNA hora e meia de atraso nos comboios de Sintra para o Oriente, quando os comboios de Tira Sintra para o Rossio passam de 10 em 10 minutos vazios é inadmissível para quem paga o passe.

Modelo n.º 1898 (Eduardo de INCM, S.A.) INCM

DATA | DATE

HORA | TIME

Paula Alexandra Leite Almeida
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

20886035

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 EDF 104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1239-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME RUI SOEIRO

b) E-MAIL SOEIRO-24@hotmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA 28 DE SETEMBRO N.º 13 PERO PINHEIRO

LOCALIDADE | LOCALITY PERO PINHEIRO

CP 2715-125

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 72445097

TEL | TELEPHONE 936283622

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

É INADMISSÍVEL ESTAR DENTRO DO COMBOIO NA LINTA 3 NO ROSSIO COM DESTINO A SINTRA, O COMBOIO SAI 90 MINUTOS ATRASADO E NINGUÉM É CAPAZ DE DAR UMA JUSTIFICAÇÃO - PARTINDO MUDO ANTES DO COMBOIO JÁ 30 MINUTOS ATRASADO UM COMBOIO DA LINTA N.º 5. QUANDO LARGO O PASSÉ O TRABALHADO É POR INTEIRO NÃO É MUITO NO MÍNIMO UMA JUSTIFICAÇÃO DIXO QUE MARRASO POIS SOU UM CLIENTE DIÁRIO DA CP.

Modelo n.º 1888 (Escritório da INCA, S. A.) INCM

DATA | DATE

2/10/2018

HORA | TIME

RUI AMILCAR SOEIRO

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

ANEXAR À 4303/18

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24867341

35A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - Combustos do Portugal, EPE CAE 49100

b) MORADA | ADDRESS Colgado do Dufre n.º 20, EDF 104 LOCALIDADE | LOCALITY Lisboa CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME JOÃO CARLOS MESQUITA TAVARES b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA BEATRIZ CASSUS 240-3.ª ESQ LOCALIDADE | LOCALITY MONTIJO CP 2870-010

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 8889428 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

HOJE, O COMBOIO ROSSIO - HELEÇAS FOI SUPRIMIDO (BR31). O MESMO COMBOIO DAS BR31 FOI SUPRIMIDO ONTEM, DIA 19/6, E TAMBÉM NO DIA 14/6. O SERVIÇO PROGRAMADO NÃO ESTÁ A SER PRESTADO. O QUE SE PASSA?

Modelo n.º 1998 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

2018-06-20

HORA | TIME

8h31

João Tavares

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

23517033
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL EPE
CAE 49100
b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE 120
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME BEATRIZ MARGARIDA GASPAR RIBEIRO
b) E-MAIL BEATRIZ.M.G.R.BEIRO@GMAIL.COM
c) MORADA | ADDRESS RUA JOAO XXIII Nº 10
LOCALIDADE | LOCALITY MEM-MARTINS CP 2725-070
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 15150303X | TEL | TELEPHONE 912156626XXX

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

AO APANHAR O COMBOIO DAS 7:03, NAS MERCÊS, DO DIA 21/06/2018, FIQUEI IMOBILIZADA DENTRO DO COMBOIO DESDE AS 7:28 ATÉ AS 7:45. AS 7:55 APANHEI UM COMBOIO COM DESTINO A RUSSO, AUMENTANDO O MEU TEMPO DE VIAGEM EM MAIS 10 MINUTOS. DEVIDO AO TEMPO DE PARALIZAÇÃO E A MUDANÇA DE TRAJETO, CHEGHEI 30 MINUTOS DEPOIS DA HORA PREVISTA. TODO ESTE ATRASO FEZ-ME PERDER 1/3 DO TEMPO DE EXAME QUE EU IA REALIZAR AS 8:00 NO INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO.
A FALTA DE EXPLICAÇÕES NO MOMENTO DA PARALIZAÇÃO E A INCAPAZIDADE DE APANHAR OUTROS COMBOIOS FOI INADMISSÍVEL, PODENDO RESULTAR NUM CHUMBO A CADEIRA EM QUESTÃO.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE 21/06/2018
HORA | TIME 11:15

Beatriz Margarida Gaspar Ribeiro
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24869538

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **COMBOIOS DE PORTUGAL EPE**CAE **49100**b) MORADA | ADDRESS **CALLEJA DO DUQUE Nº 20**LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1149-109**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **RAQUEL CAEIRO PATRÍCIO**b) E-MAIL **rcaeiropatricio@gmail.com**c) MORADA | ADDRESS **Rua de Santa Henriqueta Campos N.º 6**LOCALIDADE | LOCALITY **AMadora** CP **2700-802**d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **Portuguesa**e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **13327240** f) TEL | TELEPHONE **963161113**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio reclamar que o comboio CP com destino a sines veio com 1h e 15 minutos de atraso, completamente cheio, num dia que a temperatura rondava os 38 graus.

Acho que é completamente inaceitável, o passe continuar a aumentar de valor e o utilizador continuar a andar à espera de ~~este~~ comboio. Isto acontece uma semana antes de ser alterado os horários dos comboios para menos 2 comboios em hora de ponta. Digam-me pff como é que podem continuar com este serviço e a praticar estes valores, parece-me completamente inaceitável.

DATA | DATE **3/8/2008** HORA | TIME **19:37**

Raquel Patrício
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24868398

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP-PORTOIOS DE PORTUZAL RPA**
CAE **49500**

b) MORADA | ADDRESS **CALLEJA DO DUQUE N.º 20 R/F 304**
LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1249-109**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **IGOR MIGUEL SALVADOR SANTOS**

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS **RUA GUILHERMINA SUGUIDA N.º 40**
LOCALIDADE | LOCALITY **AGUAVA-CACÉM** CP **2735-391**

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUES**

e) PASSAPORTE OU ~~CC~~ | IDENTITY CARD **151337842** TEL | TELEPHONE **93547835**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

52x1

CAEMENTAMENTE O COMBOIO QUE PARTIA DE HILA-SINTA-
HELHAS FICOU SUPERADO AS 9:05H (HORA QUE PARTIA) SEM
QUALQUER TIPO DE ATRASO, E POR ESTE MOTIVO SO
FOI POSSIVEL ADANHAR O COMBOIO DAS 9:35H HORA
ESSA QUE FEZ COM QUE CHEGASSE ATRASADO
AO NOU TRABALHO.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

04/10/2018

HORA | TIME

10:00

Igor Santos
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

18633400

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOSIOS DE PORTUGAL CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 23
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME OLGA MARINA DA LUZ M. SENA DE MELO
b) E-MAIL ASTISALEB@HOTMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS R. 25 DE ABRIL
LOCALIDADE | LOCALITY BELAS CP 2665-219

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 10380262- A TEL | TELEPHONE 964482878

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio reclamar sobre o facto de CP proceder todas as dias a suprimentos dos comboios originando que as pessoas sejam transportadas em más condições, podendo provocar sistematicamente indisposições, todos os dias em honra do ponto, suprimento o comboio que passe em Queluz das 9h16. Se querem suprimir comboios, cancelaram comboios! É lamentável como os passageiros são tratados. Melhorar o serviço porque não pagamos pouco.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

18/11/2018

HORA | TIME

10h

 Olga Sena de Melo
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Anexo 10

Anno JENLIRA
04/03/18

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

13655427

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIUSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL E.P.E
CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Beatriz Lopes Peneira

b) EMAIL beatriz.peneira91@outlook.com

c) MORADA | ADDRESS rua da calçadinha n.º 8-B Benfica
LOCALIDADE | LOCALITY Ponte do Rei CP 2560-121

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD 13951968 / 1) TEL | TELEPHONE 912659830

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia 12/01/2018 dirigi-me à estação de comboios de Leiria, com o intuito de apanhar o comboio para Coimbra prevista às 12:13h, como consta no horário publicado pela CP (Comboios de Portugal) aos seus clientes. Ao chegar à estação fui informada pelo funcionário da bilheteira que o comboio deste horário não iria partir, este transporte seria substituído por um autocarro que fazia o trajeto Leiria-Calçada da Rainha, onde me foi explicado que demoraria mais 45 min. do que o comboio que deveria partir. Assim sendo, chegando a Calçada da Rainha teria de esperar 3 horas e meia pelo próximo comboio que me levasse a Torres Vedras chegando assim às 16:58h, enquanto o planeado seria chegar às 14:00h. Caso não quisesse esta opção teria de esperar pelo comboio com partida às 15:09h ficando à espera as mesmas 3 horas. Com bagagem pesada e com custos de autocarro associados, voltei a casa não sendo opção. Comitei isto perd. tempo e faltei o um compromisso de extrema importância. Devido ao mau funcionamento da CP, em especial na linha

Modelo n.º 1888 (Exclusivo de INCM, S.A.)

DATA | DATE 12/01/2018 HORA | TIME
Beatriz Lopes Peneira
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

CONTINUA Nº 13655428

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005 DE 15.09 ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE LAW NO. 156/2005, OF 15.09 MODIFIED BY DECREE LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Arquivo
9903613

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

13655428

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME EP - COMBOIOS DE PORTUGAL EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUCHE Nº 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Beatriz Lopes Pereira b) E-MAIL beatriz.pereira97@outlook.eu

c) MORADA | ADDRESS rua da calgadinha nº 8 B Benfica LOCALIDADE | LOCALITY Ponte do 201 CP 2560-121

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa

e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD 13951968-1 TEL | TELEPHONE 912659830

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

do custo, fui mais uma vez prejudicada em tempo e dinheiro pela falta de consideração e respeito por todos aqueles que utilizam o comboio como meio de transporte diário

Posto isto, esta reclamação serve para exprimir o meu desagrado total com esta situação (não sendo a primeira vez) e espero obter uma resposta de justificação para tais acontecimentos, assim como me ressarcida de todo o meu tempo e dinheiro perdido com as situações acima referidas.

Modelo n.º 1898 (Edição de 2018)

DATA | DATE 12/01/2018

HORA | TIME

Beatriz Lopes Pereira ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

CONTINUA EM Nº 13655428

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09 ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO 156/2005, OF 15.09 MODIFIED BY DECREE-LAW NO, 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 10:46
Para: 'beatriz.pereira97@outlook.com'
Assunto: ULCR2018-7620_13655427-28 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-7620_13655427-28 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Beatriz Pereira,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Face ao exposto, esclarecemos ainda que de acordo com as Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CP, não têm direito ao pagamento de qualquer indemnização os passageiros que são informados do atraso antes de adquirir o título de transporte.

As referidas condições podem ser consultadas no site da CP em WWW.CP.PT ou em qualquer dos Gabinetes de Apoio ao Cliente da CP.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações



FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17483767

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP. COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N. 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SUSANA ISABEL DUARTE PEREIRA

b) E-MAIL susanapereira@cp.pt

c) MORADA | ADDRESS CASAL DO GRILLO N 2 LOCALIDADE | LOCALITY VENTOSA TUD CP 2565-843

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11679605 1) TEL | TELEPHONE 965110252

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia 11 de janeiro de 2018 o comboio das 18h43 - Valado das Torres Vedras foi feito por autocarro que passou atrasado e o Sr. revisor não se dirigiu à estação para chamar os passageiros. Este era o último comboio para Torres Vedras e eu fiquei sem meio para me dirigir a casa. Esta não é a primeira vez que esta situação acontece.

Modelo n.º 1896 (Exclusivo do INCH, S. A.)

DATA | DATE 15/01/2018

HORA | TIME 07:13

Susana Isabel Duarte Pereira (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 11:05
Para: 'susanapereira.fa@gmail.com'
Assunto: ULCR2018-7652_17483767 - Atendimento - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-7652_17483767 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Susana Pereira,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, esclarecemos que, procurando sempre prestar o melhor serviço aos nossos Clientes, por vezes tal não é possível, facto pelo qual pedimos desculpa.

Face ao exposto, informamos que a presente comunicação foi encaminhada para os serviços competentes.

Gostaríamos que considerasse o ocorrido como uma exceção ao normal funcionamento dos serviços, onde diariamente, nos empenhamos para prestar um serviço de qualidade a todos os clientes.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075537

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N= 20 EDF. 704

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249 - 709

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANGELO ALEXANDRE DUARTE GOMES VINAGRE

b) E-MAIL PFAAV@HOTMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS RUA DAS MURTEIRAS Nº4 BRAROCHELO

LOCALIDADE | LOCALITY CP 2540 - 329

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUES

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 726 43287 / 1) TEL | TELEPHONE 91 630 2852

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Viajo regularmente com um grupo de amigos a Braga, no feriado dia 24/01/2018, desparemos com uma situação desagradável, chegamos a caixas B, para continuarmos a viagem no IR 806, às 19:51 que chegaria a Eldos às 20:55. Informaram-nos que tínhamos que ir para a Figueira da Foz, foi na Figueira da Foz, informaram-nos que íamos para o Louçal, chegados ao Louçal, sumos num autocarro que fazemos inúmeras localidades e chegamos a Caldas da Rainha pelas 23:00, 2 horas depois, e imacitável uma situação destas! Para vir do autocarro, tínhamos escolhido a opção da rede Expresso.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo do INCM, S. A.)

DATA | DATE 24/01/2018 HORA | TIME 11:16

Angeles Alexandre Vinagre (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

CALDAS DA RAINHA COM 016301010 Rainha

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005 DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Ângelo Alexandre Duarte Gomes
Vinagre
Rua das Murteiras, nº 4 Barrocavo
2540-329 Bombarral

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Junho de 2018	ULCR2018-7632_17075537	09-08-2018

Assunto: Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,

Gestão de Reclamações

(Conceição António)

GCMEX/ RM

24/01/2017



FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

13655429

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL EPÉ CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO JOQUE Nº 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME A RAINDA GABRIELA LOPES ARI BEIRO b) E-MAIL AGABIRIBEIRO.26@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA LUIS DE CARÕES LOTE 6 LOCALIDADE | LOCALITY PARCEIROS-LEIRIA CP 2410-018

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD 12456602 A) TEL | TELEPHONE 912357555

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Desde há cerca de 3 meses, sou utilizadora da linha do oeste.

É lamentável que só no último mês, sem justificação, quando há atrasos que por parte dos responsáveis são sempre justificados como sendo atrasos pontuais, na verdade é que tem sido recorrente e nos situações pontuais.

Há autêntico de substituição, entre - leira / eidos de Rainha ou eidos de Rainha - leiria, o qual nos sempre o horário que está programado.

Só hoje o atraso foi de 1 hora, tal situação condiciona o muito a vida profissional e pessoal. Nos há reembolsos o quem PAGA nem em os últimos.

Modelo n.º 1898 (Estatuto da RCU S. A. L.)

DATA | DATE 09.02.2018

HORA | TIME 16h35m

A Rainda Gabriela Lopes Ari Beiro (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09 ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09 MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 10:47
Para: 'agabiribeiro.26@gmail.com'
Assunto: ULCR2018-7626_13655429 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-7626_13655429 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Arminda Gabriela Lopes Ribeiro,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Esclarecemos que em situações conturbadas e não previstas, apesar dos esforços desenvolvidos, torna-se extremamente difícil garantir que a informação seja prestada atempadamente, uma vez que nestas circunstâncias a nossa principal preocupação é o restabelecimento da circulação, com a maior brevidade possível.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Sem Resposta

355

Carta
Jas
990704-8

COLMADA 1911

ANT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
Entrada N.º 03828
20 MAR 2017

FOLHA DE RECLAMAÇÃO COMPLAINT FORM 17481826

Original * Original **

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP CORBOIOS DE PORTUGAL EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº20 EDF Nº104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME DANIEL MARQUES PREZADO

b) E-MAIL DANIEL.PREZADO@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA DA PONTE 3
LOCALIDADE | LOCALITY A-DA-GORDA ÓBIDOS CP 2510-011

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 14778199 TEL | TELEPHONE 915419076

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Liguei para a linha de apoio ao cliente CP a informar-me sobre o atraso do comboio 6407, procedente de Meias e com destino a Caldas da Rainha e passagem por em Dagoberto-Peniche às 10:59, que disse que circulava com normalidade. Informação à qual não acredito visto ter chegado ao apeadeiro antes dessa hora, e o comboio não ter passado. Acabei, então, por descobrir confirmar, através do site da Infraestruturas de Portugal que o comboio circulava com um atraso de 28 minutos. Visto que é necessário pagar a chamada à linha de apoio ao cliente CP seria crucial para darem informações veredivas. Com esta reclamação, não culpo os os assistentes de linha, pois estes trabalham segundo as informações que lhe são dadas e prestaram um bom atendimento

Modelo n.º 1898 Estabelecido pelo ICMV, S.A. INCM

DATA | DATE

27-02-17

HORA | TIME

12:46

Daniel Marques Prezado

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

NOTA: Este formulário de reclamação é de uso exclusivo da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes. Não deve ser utilizado para fins comerciais ou para a apresentação de reclamações contra entidades privadas. O preenchimento incorreto dos campos pode resultar na não aceitação da reclamação. Este formulário não garante a resolução da reclamação. A resolução da reclamação depende da análise dos factos e da aplicação da legislação em vigor. O presente formulário não substitui o processo de reclamação estabelecido na legislação em vigor.

CAIXA DA RAINHA
103

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075541

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1- IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - CORBOIOS DE PORTUGAL ERE
CAE
b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº 20 EDF Nº 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2- IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA MARIA CORREIA PERDIGAU
b) E-MAIL ANAMIL@LIVE.COM.PT
c) MORADA | ADDRESS RUA DO SALAO LOBE 2
LOCALIDADE | LOCALITY BOMBARREL CP 2540-989
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY
e) PASSAPORTE OU BUCC | IDENTITY CARD 9640283 f) TEL | TELEPHONE 918652213

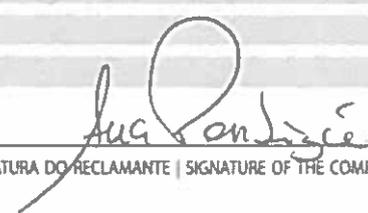
3- MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Após a compra do trilhebo, eu e a minha filha
ave o carburador estoroz aberto, pedimo por
ser a 2ª servico porque que se da um abazo
significativo e não existe ferrug de
auser os elementos do tempo de abazo

Modelo n.º 1998 (Portugal) de acordo com o Regulamento (CE) n.º 1774/2002

DATA | DATE
3.6.2018

HORA | TIME
20.20


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 11:06
Para: 'anamil@live.com.pt'
Assunto: ULCR2018-3418_17075541 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-3418_17075541 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Ana Maria Correia Perdigão,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Acrescentamos ainda que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

351

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17483777

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, KPE

CAE 49100

b) MORADA | ADDRESS CC DUQUE Nº20

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MUNO MIGUEL FILIPE AVEIRO

b) E-MAIL MUNO.AVEIRO@HOTMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS RUA SIMÕES DE ALMEIDA Nº2 1ºDTº

LOCALIDADE | LOCALITY CHARNECA DA CAPARICA CP 2820-521

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 13914435 n) TEL | TELEPHONE 964147999

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia 21 de Abril às 18:06 entrei num comboio urbano, no apadouro de Lares, com destino à Esqueize de São. O comboio circulava com um atraso de 7 min, o que impossibilitou de entrar no último autocarro com destino a Lisboa. Após confrontar a empresa, esta alegou não ter qualquer responsabilidade sobre a minha impossibilidade de prosseguir caminho até às calções de Rainha, tornando-me obrigado em 0,40€ pelo preço do bilhete de autocarro, do qual não usufruí.

Modelo n.º 1808 (Estatuto de INCAL, S. A.) INCEM

DATA | DATE 21/04/2018 HORA | TIME 18:35

Muno Miguel Filipe Aveiro (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 11:07
Para: 'nuno.aveiro@hotmail.com'
Assunto: ULCR2018-3554_17483777 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-3554_17483777 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Nuno Miguel Filipe Aveiro,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Apresentando as nossas desculpas pelos transtornos causados, esclarecemos que o comboio referido por V. Ex.^a, teve que aguardar a passagem de outro comboio com prioridade de circulação, motivo pelo qual circulou com 7 minutos de atraso.

Esclarecemos que de acordo com as Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CP, há direito a reembolso integral do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis à CP o comboio sofrer um atraso à partida, superior a 30 minutos para viagens com duração inferior a 60 minutos e superior a 60 minutos caso a viagem tenha duração igual ou superior a 60 minutos.

Informamos ainda que, de acordo com as referidas condições, a compensação por motivo de atraso dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, Interregional e Regional (se o motivo for imputável à CP), e para títulos de transporte adquiridos antes de conhecido o atraso, são as seguintes:

- 1) Reembolso de 25 % do valor da viagem, se o atraso exceder entre 60 minutos e 119 minutos, o tempo de viagem estabelecido no horário.
- 2) Reembolso de 50% do valor da viagem, se o atraso exceder em 120 minutos, o tempo de viagem estabelecido no horário.

Não há pagamento de qualquer indemnização quando o valor a pagar, de acordo com as regras referidas nos números anteriores, seja igual ou inferior a €4.

As referidas condições podem ser consultadas no site da CP em WWW.CP.PT.

Assim, uma vez que o atraso foi inferior a 30 minutos, lamentamos informar não ser possível proceder a qualquer reembolso.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075542

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-CORBOIS DE PORTUGAL EPE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº 20 Edf A 104 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CAE CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MARIA MANUELA CORREIA

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS R. VIDUEIRAS 3 FONTELA LOCALIDADE | LOCALITY FIGUEIRA DA FOZ CP 3090-641

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD f) TEL | TELEPHONE 935463188

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O que se passa a linha do Oeste, todos os dias basicamente avariados e não dão ligação a outros.

Hoje dia 13/5/18, saí da Fátima e destino a Leiria. Houve mudança de comboio que autêntico e com Caldas da Rainha. Logo não há comboio fret devido a avarias, transtorno de autocarro que vai de Leiria a honra.

A Imprensa dos funcionários do CP Data e não sabem tratar bem os turistas, pelo contrário.

Modelo n.º 1898 (Escudo da INCM, S. A.)

DATA | DATE 13/5/2018

HORA | TIME 14,25

Assinatura do Reclamante | Signature of the Complainant

CALDAS DA RAINHA Código Postal 2500-006

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

7767

8237

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Maria Manuela Correia
Rua da Vidreira, 53
Fontela
3090-641 Figueira da Foz

Sua referência Sua comunicação de
Maio de 2018

Nossa referência Data
ULCR2018-3948_13655433 08-08-2018
ULCR2018-4240_17075542

Assunto: Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção das comunicações de V. Ex.^a, merecedoras da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foram possíveis reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Aproveitamos ainda para esclarecer que, para além dos livros de reclamações disponíveis nas bilheterias e Gabinetes de Apoio ao Cliente, a CP tem também como canais oficiais de apresentação de reclamação, o email e os folhetos de reclamações e sugestões.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,

Gestão de Reclamações

(Conceição António)

GCMEX/ RM

CAIXAS DA RAINHA
CÓDIGO 100918

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075543
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPC

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 LDF. 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME PATRICIA ALEXANDRA GENOVEVO BAPTIST A

b) E-MAIL patricia.genovevo@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA AUGUSTO PINA
LOCALIDADE | LOCALITY ALCOBAÇA CP 2460-011

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/C | IDENTITY CARD 11322133 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

COMPRI UN BILHETE DE COMBOIO SAPATARIA - VALADO.
ALÉM DO ATRASO DE 35 minutos, NAS CALÇAD DA RAINHA
NÃO HAVIA COMBOIO E TIVEMOS DE ESPERAR PELO AUTOCARRO.
O SR. DA BILHETEIRA NÃO TINHA NENHUMA INFORMAÇÃO
SOBRE O HORARIO A QUE CHEGAVA O AUTOCARRO.
A CP NÃO CUMPRE MINIMAMENTE OS HORARIOS E OS SEUS
COLABORADORES NÃO TEM ACESSO A INFORMAÇÃO ÚTIL E
ACTUALIZADA PARA DISPONIBILIZAR AOS UTENTES.
A SITUAÇÃO TAMBÉM É DISCUTIVEL, PODIA SER MELHOR.

ENCM
Modelo n.º 1998 (Excluído da INCM, E. A.)

DATA | DATE
17/05/2018

HORA | TIME
19.35

Patricia Alexandra Genovevo Baptista
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 11:40
Para: 'patricia.genoveva@gmail.com'
Assunto: ULCR2018-4467_17075543 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-4467_17075543 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Patrícia Genovevo Baptista,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Relativamente ao atendimento prestado, informamos que foram tomadas diligências de forma a esclarecer e corrigir o sucedido.

Gostaríamos que considerasse o ocorrido como uma exceção ao normal funcionamento das nossas bilheteiras, onde diariamente, nos empenhamos para prestar um serviço de qualidade a todos os clientes.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações



FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

13655434

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION:

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJECTIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRECTO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ROSA DOMINGOS PENDES PARANTA b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA DR. MANUEL MAGALHÃES PESSOA 251ESG LOCALIDADE | LOCALITY LEIRIA CP 2415-308

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI | IDENTITY CARD 08034009 f) TEL | TELEPHONE 91 88 90 500

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Atraso e má qualidade do serviço que por além de ser todos os dias atrasos superiores a 30 minutos, ultrapassam em muitos dias mais de 1 hora e quando ligamos para o call center da Uke 707 210 220 a informação das operadoras é escassa e pouco esclarecedora. Na passada 3ª feira dia 15 de Maio quando questionei a Uke por o comboio que deveria ter chegado a 18h grande às 9.15/18' e note-se que eram 9.30, a informação foi: "não sei a que se passa mas o comboio está atraso 1 hora e ainda não saiu das colinas". Tive que vir de taxi e pagar taterrei.

DATA | DATE 17/5/18 HORA | TIME 10h

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI Nº 156/2005, DE 15.09 ALTERADO PELO DECRETO LEI Nº 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09 MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

35T

Modelo n.º 1898 (Estatuto da INCM, 5.ª A.C.)



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Rosa Domingos Mendes Paranta
Rua Dr. Manuel Magalhães Pessoa
Lote 5 – 1º esq.
2415-308 Leiria

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
	Março de 2018	ULCR2018-1648 _13655431_13655432 ULCR2018-4331_13655434	08-08-2018

Assunto: Horário e Circulação

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção das comunicações de V. Ex.^a, merecedoras da nossa melhor atenção.

Relativamente ao exposto e como é hábito na CP, os horários em vigor são monitorizados recorrentemente, para análise de eventuais situações que estejam a causar menor conforto aos nossos Clientes, de forma a serem reanalisadas e, dentro do possível, reajustadas.

Lamentamos ainda os transtornos causados pelos atrasos na circulação, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foram possíveis reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Salientamos que é sempre com interesse que acolhemos as críticas dos nossos clientes, que possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Lamentando o sucedido, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Gestão de Reclamações

(Conceição António)

GCMEX/ RM

Handwritten text at the top of the page, possibly a header or title, which is mostly illegible due to blurring and low contrast.

Main body of handwritten text, consisting of several lines of cursive script. The text is extremely faint and difficult to decipher, but appears to be a continuous paragraph or list of entries.



CAIXAS DA RAINHA
CC 1513/08 FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075550
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIUSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - CORBOIOS DE PORTUGAL EPE
CAE
b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE U^o 20 EDF 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1243-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME JOANA DIAS MATOS
b) E-MAIL joana.dias.matos@gmail.com
c) MORADA | ADDRESS RUA DAS AREIAS N.º 5 ALDEIA GRANDE
LOCALIDADE | LOCALITY ALDEIA GRANDE CP 2565-427
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 14852139 f) TEL | TELEPHONE 913122030

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Comprei um bilhete de Coimbra com destino a Outeiro da Cabeça, onde teria de fazer troca de comboio em Caldas da Rainha. O comboio que prosseguia para Outeiro da Cabeça saía às 16:16h com começo em Caldas da Rainha, sendo que esse mesmo comboio foi suprimido sem aviso prévio e já quase a chegar às caldas da Rainha e já com o bilhete comprado sendo que esta situação se está sempre a repetir e que nunca é avisado previamente causando sempre danos a mim cliente deste serviço. É de realçar que ainda não há hora prevista de saída das caldas da Rainha.

Modelo n.º 1898 (Estatuto da INCL, S.A.) INCL

DATA | DATE

08-06-2018

HORA | TIME

16:15

Joana Matos
ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 10:30
Para: 'joana.dias.matos@gmail.com'
Assunto: ULCR2018-5443_17075550 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-5443_17075550 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Joana Dias Matos,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

Esclarecemos que em situações conturbadas e não previstas, apesar dos esforços desenvolvidos, torna-se extremamente difícil garantir que a informação seja prestada atempadamente, uma vez que nestas circunstâncias a nossa principal preocupação é o restabelecimento da circulação, com a maior brevidade possível.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

355

5/0091

AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
Entrada N.º 02997
Data 27 FEB 2017

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

2651167

Original* | Original**

Use caneta esferográfica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball point pen and write legibly concisely and objectively

1 - Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider

EP Combos de Portugal EPE

b) Morada | Address

Calçada do Duque n.º 21 Lisbon

2 - Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name Rita Franco Garcia

b) Morada | Address Rua Erasmo judicibus, 25 e/a esq.

c) Nacionalidade | Nationality Portuguesa

d) Tel | Telephone 919 666 479

e) Passaporte ou BI | Identity card 12499262

f) E-mail rita_garcia@kbbmail.com

3 - Motivo da reclamação | Cause of complaint

Serve a presente para mostrar o meu desagrado pelo péssimo serviço prestado pela E.P. Desde o início do ano letivo que o meu filho usufrui deste transporte, que deveria partir do Bombarral pelas 7h47 e chegar a Torres em 8h06, que permitia entrar na escola às 8h30. Tal facto está a prejudicando pois acumula inúmeras faltas. Os atrasos e supressões são constantes e têm-se vindo a agravar neste mês já foram sete vezes, o transporte que facultam como alternativa não satisfaz a minha necessidade uma vez que chega depois das 8h30 mesmo parte das vezes ao destino que pretendo.

Como passe todos os meses e neste momento não me é prestado pelo comboio 6404 um serviço minimamente adequado.

Data | Date 27/2/2017 Hora | Time 17h16

Rita Franco Garcia

Assinatura do reclamante | signature of the complainant



21 FEB 2017

Estor de Bombarral
990173-7

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE CINCO DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO LEI N.º 156/2005, DE 15.09.

* UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIVE WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09.

35J

14768

100

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17481848

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº20 EDF Nº104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME BRUNO MIGUEL ROSA HOMEM

GMAIL.COM

b) E-MAIL SCORPIO.SOUZ@H

c) MORADA | ADDRESS RUA VIANA NOVA LOTE 8/8 3-ANDAR

LOCALIDADE | LOCALITY BRANDOIA-AMADORA

CP 2650-653

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGAL

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11329481

f) TEL | TELEPHONE 919850677

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Devido a AVARIA na CARRUAGEM o meu TRANSPORTE Atrasou 1 hora, quase 2. Foi-me informado que a CP. me arranjaria ALTERNATIVA nas CALDAS da Rainha para chegar a Lisboa. Chegado às CALDAS, a SRA. da bilheteira não sabia de nenhuma ALTERNATIVA e só me garantia o comboio às 16h/15, sendo esta a hora que eu já deveria estar em Lisboa. E não recebi bolso garantia para que pudesse pagar a ALTERNATIVA do meu bolso.

Modelo n.º 1898 (Estatuto da INCM, S. 11)

DATA | DATE

1-Setembro-2018

HORA | TIME

14h25

Bruno Homem
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17484456

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP. COMBOIOS DE PORTUGAL, ETC
 CAE
 b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 EDF. 704
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 7249-709

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ADRIANA SOFIA SILVA CABECINHAS
 b) E-MAIL DRI.SOF@GMAIL.COM
 c) MORADA | ADDRESS RUA DA EIRA VELHA 25 PINHEIROS
 LOCALIDADE | LOCALITY LEIRIA CP 2415-730
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 13743126 f) TEL | TELEPHONE 912189116

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio reclamar de uma situação que se tem vindo a repetir nas últimas
 semanas. O comboio que faz a ligação Caldas da Rainha - Leiria e percurso inverso tem
 sido substituído por um autocarro. Não de não ter comprado um bilhete para autocarro
 e ser forçada a via-lo, este chega sempre com muitos atrasos. Esta situação faz com
 que seja forçada a pagar a compromissos que tenho, sem qualquer culpa minha.
 Para acrescentar a todo este lamentável cenário, a CP permite o transporte de
 bicicletas aos seus clientes, o que não é permitido nos casos em que o transporte
 é feito por autocarro. Assim sendo, fico sem modo de me deslocar a partir da
 estação, sendo-me privada do direito de transportar a bicicleta, que adquiri ao
 comprar o bilhete de comboio, e forçada a procurar um modo alternativo
 para ir e muitas vezes inexistente. Infelizmente, são os funcionários que ouvem as queixas
 de todos os clientes e que, infelizmente, dizem não ter explicação nem previsão do
 horário em que o transporte irá acontecer.

DATA | DATE 22 de Junho de 2018 HORA | TIME 19:10
Adriana Sofia Silva Cabecinhas
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

CALDAS DA RAINHA
 JUNHO 2018

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

MARTINS, Raquel Lapa Murteira Pascoal

De: 3 CPLC - Informações
Enviado: 9 de agosto de 2018 10:43
Para: 'dri.sof@gmail.com'
Assunto: ULCR2018-6337_17484456 - Circulação - Pontualidade e regularidade - Linha do Oeste

N/ Referência: ULCR2018-6337_17484456 RM

Ex.^{mo(a)} Senhor(a) Adriana Sofia Silva Cabecinhas,

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Lamentamos os transtornos causados, pelo que apresentamos as nossas desculpas.

Estas situações devem-se à ocorrência de várias avarias no nosso material circulante, as quais não foi possível reparar em tempo útil, impedindo-nos de efetuar, com normalidade, o serviço que estava previsto.

De referir que esta situação, merece a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

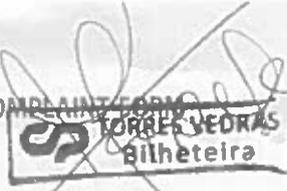
Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM



17484438
Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISELY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE
CAE
b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE, N.º 20
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1209-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME BERNARDO SILVA
b) E-MAIL
c) MORADA | ADDRESS RUA DA HIAO DE GOIS n.º 534
LOCALIDADE | LOCALITY PORTO CP 4050-224
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 14858858 A TEL | TELEPHONE 996563983

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No seguimento do suprimento do comboio que faz ligação Torres vedras - Caldas da Rainha, no dia 05/01/2018 previsto para as 15:09, escrevo esta reclamação. O comboio estava previsto no website da CP, sem qualquer informação da seu possível suprimento. Uma vez que cheguei à estação às 14:30 e não estava ninguém na bilheteira para transmitir a informação, é legítima a reclamação pelas 2 falhas da CP. Sugero um maior respeito pelos utentes dum serviço monopolista.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da UICL, S. A.) INCM

DATA | DATE 05/01/18 HORA | TIME 15:15

Bernardo Silva
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

CALDAS DA RAINHA
CÓD. 201/10/19
10/19

35A

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17484461

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 EDF. 104

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-709

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SUSANA ISABEL DUARTE PEREIRA

b) E-MAIL susanapereira@FA@gnor.com

c) MORADA | ADDRESS CASAL DO GRILLO N.º 2

LOCALIDADE | LOCALITY VENTOSA TND CP 2565-843

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 11679605 f) TEL | TELEPHONE 965110252

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Todas as dias utilizo o comboio das 7h15 Torres vedras - valado para ir trabalhar, hoje fui informado de que não existia a ligação caldas da rainha - valado (8h30) mas que teria transporte alternativo (passivamente um táxi) dado que tenho assinatura mensal. Chego às caldas da Rainha e dizem-me que não existe qualquer alternativa. fico sem transporte para ir trabalhar.

Esta situação de supressão de comboios faz-se prolongar à muito tempo, mas os passes não têm qualquer desconto.

Isto é vergonhoso. Tomem uma atitude.

Modelo n.º 1090 (Exclusivo da BOM, S.A.) INCM

DATA | DATE 09/07/2018

HORA | TIME 8h30

Susana Isabel Duarte Pereira
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17484462

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - CONZONOS de Pentimbal EPE
b) MORADA | ADDRESS CARCAJA DO OUSME n 20 CAE EDF 104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME TIAGO AMARO REIS JORGE
b) E-MAIL
c) MORADA | ADDRESS RUA DA CAPELA Nº 6
LOCALIDADE | LOCALITY PALHAGUEIRAS, TORRES VEDRAS CP 2560-044
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 15851251 f) TEL | TELEPHONE 916275341

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Após a compra de um bilhete de ida e volta, percurso Torres Vedras ↔ Figueira da Foz, foram cancelados 2 combóis sem qualquer aviso prévio. A empresa recusou-se a auxiliar os clientes que pagaram os seus serviços e os viram cancelados.

Modelo n.º 1698 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE 9/7/2018 HORA | TIME 16h43 Tiago Jorge
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

CALDAS DA RAINHA
0001630001
92246

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17484472

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CR. Comboios de Portugal EPE
 b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO JUSPE N.º 20 EPE
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Ana Natilde Rodrigues Reixa
 b) E-MAIL reixa_natilde@hotmail.com
 c) MORADA | ADDRESS Rua Marinho do Arneiro, nº 1, 1º Esquerdo
 LOCALIDADE | LOCALITY Bombarral CP 2540-125
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa
 e) PASSAPORTE OU BUCC | IDENTITY CARD 95855631 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia 29 de Outubro de 2018, o comboio das 7:47, no Bombarral, não apareceu e não havia ninguém avisar que estava suprimido. Com isto tudo, tinha quase passado uma hora do seu atrasado, decidi ligar para a CP para saber o porquê de ainda não ter aparecido, a senhora brasileira que me atendeu disse que estava 49 minutos de atraso. Que, no entanto, não ~~se~~ houve comboio, tive de esperar ~~estressado~~ pelo seguinte comboio, que foi às 11:26.

Acho, que se querem pôr o antigo horário que o cumpram, já que este novo não o foi.

DATA | DATE 29/10/2018

HORA | TIME
 CALDAS DA RAINHA (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

COL.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCU, S.A.) INCM

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP, COMBOIOS DE PORTUGAL EPE** CAE

b) MORADA | ADDRESS **CALÇADA DO DUQUE Nº 20**
LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1249 - 109**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **MARIA GORETI FREITAS JORDAO** b) E-MAIL **goreti.jordao@maadeira.torresvedras.com**

c) MORADA | ADDRESS **RUA DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS Nº 3 2DTA**
LOCALIDADE | LOCALITY **TORRES VEDRAS** CP -

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**

e) PASSAPORTE OU BIICC | IDENTITY CARD **6481113** f) TEL | TELEPHONE **919482219**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No dia 11 de novembro confirmei o horário do comboio na nossa site da CP, Torres Vedras-Caldas da Rainha. Existia o horário das 7h.16 min para o percurso no sentido acima, para o dia 12 de novembro cheguei às 7h.00 min à estação de Torres Vedras, o comboio foi suprimido mais uma vez. O comboio das 8h.35 min atrasado cerca de 20 minutos. As utentes da CP faltam ao trabalho para terem consultas, que demoram meses a marcar, e devido à falta de cumprimento de horários, as consultas no hospital ficam canceladas. Costava de saber porque é que os horários dos comboios em Portugal nunca são cumpridos.

Modelo n.º 1898 (Estabelece o INCU, S. A.)

DATA | DATE **12/11/2018** HORA | TIME **8h.30min** Goreti Jordao
ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPÉ
CAE
b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE N.º 20 EDF. 704
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 7249-709

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME DLGA CRISTINA DA CONCEIÇÃO PEREIRA
b) E-MAIL
c) MORADA | ADDRESS RUA DO POÇO LOTE 17
LOCALIDADE | LOCALITY VALADO DOS FRADES CP 2450-363
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11600921 f) TEL | TELEPHONE 916819394

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No Dia 25.11.2018 realizava eu a viagem no comboio 6452 que tem destino a Lisboa, sendo este comboio, mas chegando as caldas não fui informado que tem de efectuar o Transbordo para outra viação, fazendo com que tenha perdido a passagem.

Modelo n.º 1899 (Estatuto da INCM, S. A.)

DATA | DATE
25/11/2018

HORA | TIME
13:28

DLG Pereira
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

CALDAS DA RAINHA
CP 7249-709

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Anexo 11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24864990 35A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL, EFG

CAE

b) MORADA | ADDRESS LARGO DA ESTAÇÃO, EPE

LOCALIDADE | LOCALITY FARO

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Luana Matos Castilho

b) E-MAIL luana.m.castilho@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA da PORTA NOVA 7B 1º andar

LOCALIDADE | LOCALITY TAVIRA

CP 8800-330

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 13984948 - A TEL | TELEPHONE 91262016

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Supressão do comboio com partida às 18:32 (com jão) com destino a Vila Real de Santo António, sem aviso prévio.

Não foi dado qualquer uctivo para a supressão realizada. Inadmissível não garantirem o transporte sem razão nenhuma apresentada.

Modelo n.º 1890 (Exclusivo da BICL S. A.) ENICEM

DATA | DATE

10/01/2018

HORA | TIME

19:09

Luana Matos Castilho

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Luana Matos Castilho
Rua da Porta Nova, 7 B - 1º
8800-330 TAVIRA

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
Liv. Reclamações	Janeiro de 2018	ULCR2018-10897_24864990	20-11-2018

Assunto: Linha do Algarve – Material - Supressões

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção. Lamentando o tempo decorrido para envio de resposta e os transtornos causados, pela situação que descreve.,

Informamos que os constrangimentos associados, às condições do material circulante da Linha do Algarve, nos têm impedido de efetuar com normalidade o serviço previsto.

De referir que esta situação, tem merecido a nossa maior atenção, e monitorização, no sentido de encontrar as melhores soluções para as dificuldades existentes.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ ct

Este conteúdo respeita as normas do novo acordo ortográfico

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24864991

350

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL CAE

b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE N. 20 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SILVIA SWANA MENDONÇA b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA ANTONIO PINHEIRO Nº 15 RICHAR LOCALIDADE | LOCALITY TAVIRA CP 8800

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD f) TEL | TELEPHONE 912887544

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

VENHO MOSTRAR O MEU DESAGRADO, PELA FORMA QUE NESTES ÚLTIMOS TEMPOS TEM FUNCIONADO OS COMBOIOS NA LINHA DO ALGARVE. HOJE DIA 22 MAIS UMA VEZ O COMBOIO Nº 5719 NÃO HOUVE SENDO SUPRIMIDO, A MAIS DE DOIS MESES QUE ESTES COMBOIOS NÃO SÃO REALIZADOS OU 5719 OU DA PARTE DA MANHÃ O 5704. JÁ FIZ VÁRIAS RECLAMAÇÕES E NÃO UMA RESPOSTA DA PARTE DA CP. E DADO SEMPRE POR OS COMBOIOS AVARIADOS.

Modelo n.º 1896 (Exclusivo da INCM, S. A.)

DATA | DATE 22/01/18

HORA | TIME 18.31

Silvia Mendonça
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL. NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Sílvia Susana Mendonça
Rua António Pinheiro, 15 - r/c
8800-323 TAVIRA

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
Liv. Reclamações	Janeiro de 2018	ULCR2018-11178_24864991	21-11-2018

Assunto: Linha do Algarve – Material - Supressões

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Apresentando as nossas desculpas pelo tempo decorrido, acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção.

Reiteramos as informações prestadas nas nossas anteriores comunicações, relativas a material e supressão de comboios na Linha do Algarve.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Reiteramos as nossas desculpas, e apresentamos os melhores cumprimentos,

Gestão de Reclamações

(Conceição António)

GCMEX/ ct
Este conteúdo respeita as normas do novo acordo ortográfico

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24864992

Original* | Original**

350

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL CAE
 b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ALEXANDRA CHAGAS b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS BIAS NORTE CAIXA POSTAL 806-2 LOCALIDADE | LOCALITY MONCARAPACHO CP 8700 - 066
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 11315623 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

É inaceitável a frequente supressão do comboio das 18,29 sentido Faro - VRSA. Julgo que desde o início de 2018 que ainda não houve uma semana em que o referido comboio não fosse suprimido. Hoje, 23/01/2018, utilizei o chat da CP de apoio ao cliente e informaram-me que hoje já haveria comboio e ao chegar à estação deparei-me com a situação contrária. Acho que esta situação é de total falta de consideração pelos utilizadores.

Modelo n.º 1998 (Estabelecido de acordo com o Regulamento n.º 1117/2010)

DATA | DATE 23/01/2018

HORA | TIME 18,15h.

Alexandra Chagas
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Alexandra Chagas
Bás Norte - Caixa Postal 806-Z
8700-066 MONCARAPACHO

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
Liv. Reclamações	Janeiro de 2018	ULCR2018-11213_24864992	21-11-2018

Assunto: Linha do Algarve - Material

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção. Lamentando o tempo decorrido para envio de resposta e os transtornos causados, pela situação que descreve.

Relativamente ao assunto exposto, informamos que a ocorrência relativa ao comboio Regional 5719 do dia 23/01/2018 se deveu à indisponibilidade de automotoras de substituição para realizar o serviço.

Constrangimentos no material circulante da CP, publicamente conhecidos, e com os quais nos temos vindo a debater diariamente, levaram à supressão da circulação na qual pretendia viajar.

Destacamos que a CP desenvolve a sua atividade no sentido de procurar dar resposta às necessidades dos seus Clientes, e está sempre recetiva para analisar todas as reclamações / sugestões que conduzam à melhoria do serviço que presta e, conseqüentemente, à satisfação dos seus Clientes.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Certos da sua compreensão e renovando o nosso pedido desculpas pelos incómodos causados e na expectativa de podermos continuar a contar com a sua presença entre os nossos clientes, apresentamos os nossos cumprimentos.

Gestão de Reclamações


(Conceição António)

GCMEX/ ct
Este conteúdo respeita as normas do novo acordo ortográfico



CP - Comboios de Portugal
Calçada do Duque, n.º 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24864993

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP Combos de Portugal, EPC CAE
 b) MORADA | ADDRESS Calçada do Duque nº 20 LOCALIDADE | LOCALITY Lisboa CP 0540 - 191736

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME LIGIA MARIA DA SILVA DO NASCIMENTO b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS URBANIZAÇÃO NOITE-FINO LOTE C15 1º LOCALIDADE | LOCALITY MONTE-GORDO CP -
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 07641210 n) TEL | TELEPHONE 965186732

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

A FALTA DE COMBOIOS DE VILA REAL DES. ANTONIO - FARO

espero numa estação INMUNDA POR UM COMBOIO desde as 11.15 e chego a FARO às 15.30h → atraso? supressão de comboios sem transportes alternativos?

A FALTA DE RESPEITO POR O Vossos UTENTES TEM QUE ACABAR.

O ALFA TEVE QUE ESPERAR e se eu fosse apurhar um AVIÃO a pagar o gado? INFORMEM O UTENTE DISTO

OU FAÇAM UM NOVO HORARIO REALISTA

☺ (dimplar e' Annar)

Modelo n.º 1098 (Estatuto da INCU, S. A.) INCM

DATA | DATE

HORA | TIME

Ligia Maria da Silva do Nascimento
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE EXPLORAÇÃO
Gestão de Reclamações

Ex.^{mo(a)} Senhor(a)
Lígia Maria da Silva do Nascimento
Urb. Monte Fino - Lt C 15 - 1º
8900-111 MONTE GORDO

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
Liv. Reclamações	Janeiro de 2018	ULCR2018-11240_24864993	26-11-2018

Assunto: Linha do Algarve – Material

Ex.^{mo(a)} Senhor(a),

Acusamos a receção da comunicação de V. Ex.^a, merecedora da nossa melhor atenção. Lamentando o tempo decorrido para envio de resposta e os transtornos causados, pela situação que descreve.

Relativamente ao assunto exposto, informamos que a ocorrência relativa ao comboio Regional se deveu à indisponibilidade de automotoras de substituição para realizar o serviço. Constrangimentos no material circulante da CP, publicamente conhecidos, e com os quais nos temos vindo a debater diariamente.

Destacamos que a CP desenvolve a sua atividade no sentido de procurar dar resposta às necessidades dos seus Clientes, e está sempre recetiva para analisar todas as reclamações / sugestões que conduzam à melhoria do serviço que presta e, consequentemente, à satisfação dos seus Clientes.

Informamos que, no que respeita à conservação e limpeza do apeadeiro de Monte Gordo, foi de imediato dado conhecimento à IP-Infraestruturas de Portugal, entidade responsável pela manutenção das estações e apeadeiros ferroviários.

De acordo com a legislação em vigor, nesta data será enviada cópia desta comunicação à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Certos da sua compreensão e renovando o nosso pedido desculpas pelos incómodos causados e na expectativa de podermos continuar a contar com a sua presença entre os nossos clientes, apresentamos os nossos cumprimentos.

A **Gestão de Reclamações**


(Conceição António)

GCMEX/ ct

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24882283

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME ~~ANA RITA SILVA~~ CP PORTUGAL CAE

b) MORADA | ADDRESS ~~AV NIGUEL TORGA, 14, 5 B~~ LOCALIDADE | LOCALITY ~~LISBOA~~ CP ~~1070-373~~

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA RITA SILVA b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS AV NIGUEL TORGA 14, 5 B LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1070 - 373

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA e) PASSAPORTE OU BI/CG | IDENTITY CARD 12126776 f) TEL | TELEPHONE 96430337

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O comboio que eu utilizei, com partida às 15.04 de Tavira foi suprimido às 19h.
 Foi na comunicação que o serviço seria efectuado pelo autocarro mas que este não para em todos as paragens do comboio, nomeadamente Conceição e Tavira, a paragem onde queria parar.
 É com indigestão que entendo que a CP hoje assim o seu passageiro, suprimindo serviços ad hoc, devemos passageiros sem motivo de chegar a sua casa à hora prevista. No meu caso havia uma criança pequena e eu fui ao espaço como hora pelo serviço, cheguei a hora de jantar e de apanhar.

Modelo n.º 1888 (Estatuto da INCM, S.A.) INCM

DATA | DATE 21.3.2018

HORA | TIME 19h

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24864929

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - Comboios de Portugal

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY Odivós CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME VITOR CARVALHO

b) E-MAIL va42@cpo.pt

c) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP -

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 25619 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Ontem, 25 de Abril, ao deixar de dormir com destino a Tavira, fui suspenso com a anulação do comboio de ligação dos 21.00. Por isso fui obrigado a recorrer a uma vizinha de um amigo.

Hoje, 26 de Abril, vim de Tavira a Odivós, para ser de novo confrontado ao regressar à proximidade (Tavira) com a suspensão do comboio das 18.40.

Por que não há suspensão oficial com a linha cancelada?!

As inimizades causadas há se nunca uma mais urgente que a habitual pedido de "desculpas pelos incidentes causados" que ois parece que tal se tem de fazer de comboio.

DATA | DATE

26.04.2018

HORA | TIME

18.20

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME *CP COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE*

CAE

b) MORADA | ADDRESS *CALLEADA DO DUQUE N.º 20*LOCALIDADE | LOCALITY *LESBOA*CP *1249-109*

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME *MARALDA ALEXANDRA MADEIRA RODRIGUES*

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS *RIBEIRA DA GAFA CX N.º 102 M*LOCALIDADE | LOCALITY *VILA NOVA DE CALELA*CP *8900-055*d) NACIONALIDADE | NATIONALITY *PORTUGUESA*e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD *12837809*f) TEL | TELEPHONE *967171933*

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho por este meio manifestar notadamente o meu desagrado para com os serviços da CP. Ontem dia 9 de Maio, não houve comboio de Faro - VRSA às 18.28, houve autocarro de substituição que além de atrasado fez apenas 3 paragens. São João, Olhão, Tavira. Questionei o funcionário da CP (Paulo Spongado) se teria um carro parado em Calela, disse-me que não, que não tinha ordem para isso. Tive que sair em táxi. É ridículo porque já tenho feito o mesmo trajeto no dito autocarro e fico em Calela na estrada 125. Mas pelo menos fico em Calela. Exijo à CP o valor do meu passe mensal, se faço, tem que me assegurar o serviço e em condições! Serviço vergonhoso!

DATA | DATE

HORA | TIME

*9/05/2018**6.59*

Maralda Rodrigues
 ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24874352

35A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME C.P. - CONBOIOS DE PORTUGAL, EPC CAE

b) MORADA | ADDRESS LANÇO DA ESTAÇÃO LOCALIDADE | LOCALITY FAND CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA MARIA CARDOSO SANTOS

b) E-MAIL amamariaes2011@hotmail.com

c) MORADA | ADDRESS PRAÇA DA REPUBLICA LOCALIDADE | LOCALITY FOVEARAPACHO CP -

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CCT | IDENTITY CARD 08404930 f) TEL | TELEPHONE 965634294

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Quero mostrar a minha indignação pelo facto de hoje 9.05.2018. O comboio em direcção a vila Real de Santo António, não ter vindo e em alternativa mandaram um autocarro da eva, mas como não havia lugares suficientes deixaram 6 pessoas sem alternativa sendo delas a minha filha de 17 anos que me telefonou a chorar. tive que me deslocar do meu trabalho para ir buscá-la. Para além disso acontece dezenas de vezes durante um mês em Vila Real Faro.

Modelo n.º 1896 (Exclusivo da INCL. S. A.) INCM

DATA | DATE

HORA | TIME

Ass. Maria Cardoso Santos
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24874355

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - Comboios de Portugal, EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS Colçada do Duque LOCALIDADE | LOCALITY Lisboa CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MAFALDA ALEXANDRA MADEIRA RODRIGUES b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RIBEIRA DA GATA CX N 1024 LOCALIDADE | LOCALITY VILA NOVA DE CACELA CP 8900-055

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 12837809 f) TEL | TELEPHONE 967171933

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho mais uma vez expressar o meu descontentamento com o serviço da CP! Pésimo serviço! Esta manhã mais uma vez não houve comboio das 6.40 de Lousã para Faro... Nem comboio nem autocarro de substituição. Que é coisa que não compreendo! O autocarro de substituição já não funciona em alguns lugares... Em Caceia não! O dinheiro das passagens de Lousã não é igual e não vale o mesmo que o das outras? Exijo o reembolso do valor do meu passe mensal (103,40 €), porque eu pago e a CP tem que me garantir o serviço! Hoje devia ter chegado a Faro às 7.30 da manhã, cheguei às 8.40!!! Não se admite! Astando resfoga!

Modelo n.º 1098 (Excluído do INCM, S. A.)

DATA | DATE 06/10/2018 HORA | TIME 18.03

MAFALDA RODRIGUES ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075589

351

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
 CP - COMBOIOS DE PORTUGAL CAE
 b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE Nº 20
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME HIGUEL ALBERTO LUÍS
 b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS R. PADRE DUARTE MOREIRA LT 21 6º C
 LOCALIDADE | LOCALITY PORTIÃO CP 8600-759
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 14658211 f) TEL | TELEPHONE 966049809

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Billete nº 3835 - 1376906

Recebi o comboio IC572 partindo de Lisboa com 50 minutos de atraso, tendo perdido a ligação para portimão das 17:06. Ao chegar a Tunes pensei que teria a ligação das 18:09 (R5910), mas esta foi suprimida. Agora só tenho a ligação das 18:56 (R5912), pelo que chegarei ao meu destino com 2 horas de atraso.

Pedite a devolução do valor do bilhete e uma explicação da motivação dos atrasos.

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da UICL, S.A.)

DATA | DATE
 8/06/2018

HORA | TIME
 18:25

Higuel Alberto Luis
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI Nº 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI Nº 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075590

35 A

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP Condições de Portugal

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME CAROLINA LUCIANO SOARES DE SOUSA

b) E-MAIL carolina.luciano.sousa@igmail.com

c) MORADA | ADDRESS Rua Major J. Estrela da Conceição n.º 19 7.º Andar
LOCALIDADE | LOCALITY Setúbal CP 2900-553

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY Portuguesa

e) PASSAPORTE OU BUCC | IDENTITY CARD 14 1075 36 f) TEL | TELEPHONE 96 20 10 450

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Acto impraticável, a companhia Sabre que não há meio de transporte, para o qual pagamos vultosa a vista, e os passageiros não têm espaço suficientes.

receio que seja a última vez que viaje com a CP.

DATA | DATE 11/6/2019 HORA | TIME 21:00

CAROLINA SOUSA
[ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT]

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

19861429

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CAMINHOS DE FERROS PORTUGUESES CP. CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME RICARDO CORREIA b) E-MAIL RICARDOCORREIA@GMAIL.COM

c) MORADA | ADDRESS RUA DO ESTADIO LOTE 12B LOCALIDADE | LOCALITY ALBUFEIRA CP 8200-127

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGAL

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD f) TEL | TELEPHONE 914573742-

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Vendo por este meio reclamar do comboio suprimido da linha do Algarve. Aje. 5/6/18, novamente foi suprimido a má gestão dos Ativos. Vendo por este meio exigir o Recem Balso do DINFLEIRO DO TRANSPORTE DO EIVC DE CASAR PARA ALGARVE A FAPO FICO AGRAZADA

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S.A.)

DATA | DATE

HORA | TIME

ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

5/6/18

8:07

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - COMBOIOS DE PORTUGAL EPE CAE 49100
 b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME LUÍS MIGUEL SANCHEZ MORTA CORREIA b) E-MAIL lhcorreia@agucam.pt
 c) MORADA | ADDRESS RUA DA CRUZ VERDE, N.º 6, 2.º DEB. LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1600-053
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE-GUI/CC | IDENTITY CARD 6615688 - 1) TEL | TELEPHONE 961380503

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Chegado no Intariedades de Lisboa com destino a Vila Real de Santo António (saida às 10h10) e furo pouco antes informados de que a ligação para VRSA já não funciona, só havendo comboio às 13h00. Em nenhum momento, via site, revisor ou outro fui informado de tal, tendo bilhete comprado atr. VRSA.

Estando de viagem de negócios esta coisa provoca - em si - sérias complicações e atrasos, pelo que terei que arranjar um transporte alternativo, tendo que solicitar que uma colega de outra empresa me vá buscar a Ferro. Esta atitude desrespeitosa da CP é inadmissível. Solicito o reembolso das despesas com o comboio que ainda descombro.

Modelo n.º 1898 (Escalão de INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE

2018/06/10

HORA | TIME

13h45

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME COXBOIOS DE PORTUGAL
 b) MORADA | ADDRESS
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME LUISA MARA TRUPEZ SIBORO ANTUNES
 b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS RUA MANUEL DUQUE VIEIRA LOTE A-42
 LOCALIDADE | LOCALITY CASTELO BRANCO CP 6000-474
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD A7649479 f) TEL | TELEPHONE 961022282

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

NO DIA 10 DE JULHO, FOI INFORMADA QUE O VOUCHER DAS 14 PARA VIA RÁPIDA NÃO HAVIA, PENSANDO DAS 15 JUSTIFICANDO SIC "AUMENTO MATERIAL" INFORMANDO QUE A COMPAHIA ESTEVE ESTABELECIDO TUDO O TEMPO SEM CUIDADOS DE ALGUEM A ESTAR A ARRANJAR.
 HOJE DIA 14 TINHA UM VOUCHER CALÇA DAS 12:43 - MÓDULO BOMBO -> FICOU NO HOUE LISBOA POR AS ORGANIZADOZ DIZEREM QUE NÃO SE STRASSO. ESPEREI PELA DAS 13:37 - NÃO VEI.
 TIVE QUE PEDIR A UM AMIGO O POR TIPO DE PASSAPORTE P FICAR PARA PODER ARRANJAR O ALTA PARA USAR DAS 15 (COM BILHETS COMPROVADOS PULO PULO IDENIFICADOS PLOS BASTOS E TRANSPORTADO

DATA | DATE 14/06/2018 HORA | TIME 14:38

Luisa M. Siboro Antunes
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24719097

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS LARGO DA ESTAÇÃO
LOCALIDADE | LOCALITY FARO CP 8000-

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME FENRIQUE MANUEL MARIANO DA SILVA
b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS URB. ATALÁIA HAR LOTE M 2-2
LOCALIDADE | LOCALITY BIAS DO SUL MONCARRAPACHO CP 8700-129

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 06466232- A TEL | TELEPHONE 934172709---

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

EU, ALIENA IDENTIFICADO, PASSAGELHO REGUIAR DOS TRANSPORTES FERROVIÁRIOS, VENHO POR ESTE MEIO RECLAMAR DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO OPERADOR/ C.P., DO SEGUINTE: QUANDO HA' SUPRESSÃO DE LOMBOS DE OESTE FARO - VIM REAL DE S.º ANTONIO, O OPERADOR/C.P., DISPÕE AOS PASSAGEIROS AUTOLACOS PARA FAZER O TRANSPORTE DOS MEHOS AO SEU LOCAL DE DESTINO. NO ENTANTO, ESTE SERVIÇO ENFERMA PELO SEGUINTE: O DITO SERVIÇO SÓ SERVE OS PASSAGELOS COM DESTINO A OLHÃO E TAVIRA, NÃO SERVINDO OS PASSAGELOS RESIDENTES EM OUTRAS LOCALIDADES, TALS COMO FUSSETA, LIVRAMENTO, LUZ, ETC... ASSIM, O OPERADOR EM CAUSA, ENCONTRA-SE A VIOLAR A CONSTITUIÇÃO DA REPUBLICA PORTUGUESA, NOS SEUS ARTIGOS 13.º, N.º 1 E 2, (PRINCÍPIO DA IGUALDADE); ART.º 22.º (RESPONSABILIDADE DAS ENTIDADES PÚBLICAS); ART.º 44.º (DIREITO DE DELOCAÇÃO).

DATA | DATE 04/07/2018 HORA | TIME 14H50

FENRIQUE M. F. DA SILVA
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

A ESTA RECLAMAÇÃO CONTINUA NA FOLHA SEGUINTE.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24719098

Original* | Original**
350

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL EPE CAE

b) MORADA | ADDRESS LARGO DA ESTAÇÃO LOCALIDADE | LOCALITY FARO CP 8060 -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME HENRIQUE MANUEL MARIANO DA SILVA b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS URB. ATALAIA MAR LOTE M 2-2 LOCALIDADE | LOCALITY BEAS DO SUL MONCARRAPACHO CP 8700-129

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 0646232 - 0 TEL | TELEPHONE 934172709 ---

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

O OPERADOR VIOLA A SEMA O DEC-LEI N.º 58/2008 DE 26 DE MARÇO, INFRINGINDO OS SEGUINTE ARTIGOS: ART.º 3.º, N.º 1 (CONTRATO DE TRANSPORTE), ART.º 15.º, N.º 1 E 2 (SUPRESSÃO TEMPORÁRIA DE SERVIÇOS). PELO EXPOSTO, DEVE O I.M.T.T. I.P., PROCEDER EM CONTROLMEDIDA BASEADO NO DEC. LES RETRO MENCIONADO, APLICAR AS DEVIDAS COIMAS E OBRIGAR O OPERADOR A CORRIGIR TAIS ILÍCITOS.

Modelo n.º 1896 (Escopo de INCA, S.A.) INCM

DATA | DATE 04/07/2018 HORA | TIME 14H50 HENRIQUE M. M. DA SILVA
CONTINUAÇÃO DA FOLHA 24719097 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24882292

Original* | Original**

355

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP - comboios
 b) MORADA | ADDRESS Estação Tavira
 LOCALIDADE | LOCALITY Tavira CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME Neuza Marlene de Sousa
 b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS sítio do júdão Cx. Postal 5667
 LOCALIDADE | LOCALITY Tavira CP 8800-163
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY
 e) PASSAPORTE OU BI/CG | IDENTITY CARD
 f) TEL | TELEPHONE

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

venho por este meio expor o meu descontentamento em relação à falta de pontualidade da CP. Estamos a falar de um atraso de 19 minutos, onde a minha próxima ligação a transportes ficou dependente deste comboio.
 Agradeço o reembolso, visto que terei de ficar uma noite na rua, pois moro no meio rural

P.S.: Comboio atrasado 17:51

comprei o bilhete 17:35
 nº 2552-445350

Modelo n.º 1098 (Estabelecido da INCO, S.A.)

DATA | DATE

9/7/18

HORA | TIME

19:00

Neuza de Sousa
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772206

Original* | Original** 35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS FARO PORTUGAL CAE
 b) MORADA | ADDRESS LARGO DA ESTAÇÃO LOCALIDADE | LOCALITY FARO CP 8800-133

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ESTELA BEATRIZ ARAUJO DOS SANTOS b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS RUA ALMEIDA GARRET N-1 R/C ESQUER. LOCALIDADE | LOCALITY TAVIRA CP -
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 30753636 A TEL | TELEPHONE 965319424

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Funcionária da estação CP de Tavira forneceu-me informação errada dizendo que o comboio que partiria às 9:55H de Faro para Vila Real estaria suprimido. Ao chegar na estação de Faro descobri que houve meio de transporte sendo este autocarro. Tive compromissos cancelados, exames perdidos. Quem se responsabiliza?

Pedi informação sobre os próximos comboios suprimidos e o mesmo não soube me dar informação exata usando a expressão "em princípio". Sem certeza dos horários que serão ou não cumpridos pela CP. Não, passageiros, não podemos ficar na incerteza pois como todos temos horários e compromissos.

Modelo n.º 1888 (Estatuto da INCI, S.A.)

DATA | DATE

11/7/2018

HORA | TIME

10:40h

ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772223

Original* | Original**
351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP**
CAE
b) MORADA | ADDRESS **ESTAÇÃO CAMINHOS FERRO**
LOCALIDADE | LOCALITY **FARO** CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **CO RALTA SEQUIRA**
b) E-MAIL
c) MORADA | ADDRESS **RUA MFA 41**
LOCALIDADE | LOCALITY **ALBUFEIRA** CP **8200-157**
d) NACIONALIDADE | NATIONALITY
e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD n) TEL | TELEPHONE **966023470**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Atrazo do comboio regional que estava marcado para as 17H15 e não sabem informar que nos bilhetes, que o "suposto chefe de Estações" mentiona de tal.

Na bilheteira, após termos inquirido e perguntado porque não fomos avisados de atraso, disseram através da D. Proadora Condessa que foi anunciado no altifalante e que este era bem audível. O que não está correto pois é completamente ineficaz na sala de espera o que supostamente comunicam no altifalante da sala.

Esta situação afeta a nossa vida familiar, pois temos a responsabilidade de nos deslocar ao colégio.

Modelo n.º 1898 (Estatuto da INCM, S. A.) INCM

DATA | DATE **01/02/2018** HORA | TIME **17h25** **Corália Duarte Almeida**
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* 2 crianças de 3 e 5 anos que - não estão hospitalizadas no Hospital de Faro.
Na semana passada, foi feito um autismo e a disponibilidade de...

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTEIRO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE OB PENHA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF THE AILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLICED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06.

relat
cel

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772237

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAJUSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **CP COMBOIOS DE PORTUGAL** CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY **FARO** CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **CARLA PATRÍCIA FERREIRA NEVES CARDOSO** b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS **RUA AUGUSTO MACHADO Nº 9 - R/C - ESP** LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1900-078**

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**

e) PASSAPORTE OU BI/C | IDENTITY CARD **11707101** f) TEL | TELEPHONE **962471573**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Apanhei um comboio de Lisboa - Faro. Antecipadamente tinha comprado o Bilhete Faro - Cacela. Sem qualquer justificação esse comboio (Horário 13:55h) não apareceu. Não tive qualquer apoio por parte de nenhum funcionário. A situação é inadmissível pois causou - me muitas transtornos e custos adicionais

Modelo n.º 1898 (Escalão de INCM, S. A.)

DATA | DATE **04/08/19**

HORA | TIME **14:30**

Carla Cardoso
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

17075597

Original* | Original**

35 i

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL

CAE

b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE 20

LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA

CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME BARBARA FÍLIPA GUEDES OLIVEIRA

b) E-MAIL BARBARA7712@hotmail.com

c) MORADA | ADDRESS TRAVESSA MARIA DO CARMO FREIRE, 111 LAVRA

LOCALIDADE | LOCALITY LAVRA, MATOSINHOS

CP 4455-165

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 14407368 f) TEL | TELEPHONE 914918106

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Tenho um bilhete Boliqueire - PORTOCAMPANHA (Promocionades) comprado e pago pela internet. A viagem em questão prevê transbordo em Lisboa. Por motivos do qual desconheço a certeza, o comboio que me deveria levar de Lisboa está com um atraso superior a 1h, interrompendo toda o serviço de injje de tubos. Devido a este atraso não consegui apanhar o comboio de Lisboa para o Porto. Não existiu mais nenhum comboio mais tarde teria de dormir em Lisboa. Por isto reclamo a devolução imediata do dinheiro do bilhete a qual foi negada imediatamente. Considero esta atitude uma aberração e insulto. Vou ter de ficar e pagar mais uma estadia no Algarve e comprar 1 novo bilhete para amanhã. São ser ressaltada do dinheiro do bilhete que comprei, bem como os custos inerentes à estadia e alimentação, despesas que apresentarei posteriormente.

DATA | DATE 4/09/18

HORA | TIME 19:44

BARBARA OLIVEIRA

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772244

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPC

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY FARO

CP 8000 -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA MARGARIDA RIBEIROS DA PALMA DIAS

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA MANUEL FERREIRA Nº48 9º ESQ.

LOCALIDADE | LOCALITY SANTA MARTA DO PINHAL CP 2855-597

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/C | IDENTITY CARD 11718064 1) TEL | TELEPHONE 965446611

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

No presente dia, aguardando o comboio na estação de Cacela, deparamo-nos (eu e o meu marido) com a supressão de 2 comboios logo pela manhã, essa informação foi adquirida através do contacto realizada para a linha de apoio (com custo adicional) pois não existia qualquer informação nem na estação de Cacela, nem no site.

Tivemos que realizar essa deslocação de carro com gasto quer de combustível, quer de portagens na via do Infante.

Como tal, perdemos o comboio Alfa às 7h da manhã, tendo sido feita a conversão dos 2 bilhetes para as 8h22 no Intercidades. Essa deslocação com atraso causa transtorno visto termos uma ligação de avião em Lisboa.

Questiono como é que não existe qualquer informação e os autocarros que ligavam partiam de V.R. 5 A de Olhão sem passagem

Modelo n.º 1088 (Estatuto do INCC, S. A.)

DATA | DATE

14/08/2018

HORA | TIME

7h50m

Ana Margarida R. Palme Dias

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

segue na página seguinte

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772245

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-LOMBOIOS DE PORTUGAL, CPE

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY FARO

CP 8000 -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ANA MARGARIDA RIBEIROS DA PALMA DIAS

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RUA MANUEL FERREIRA Nº48 9º ESQ.

LOCALIDADE | LOCALITY SANTA MARTA DO PINHAL CP 2855-597

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BUCC | IDENTITY CARD 11718064 A TEL | TELEPHONE 965446611

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

por bacela onde nos encontrávamos (e também não existia qualquer informação dos respetivos autocarros).

A CP já tinha os autocarros a postos para fazer a ligação VRST-OLHÃO-FARO. Não se admite que não exista qualquer informação para os utentes que têm horários a cumprir.

Fomos atendidos atenciosamente em Faro.

Aguardamos a resposta o mais breve possível

Modelo n.º 1888 (Exclusivo da INCO, S.A.)

DATA | DATE

14/08/2018

HORA | TIME

7h50m

Ana Margarida R. Palma Dias
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL, NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772249

Original* | Original**

45B

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY

CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME PEDRO MIGUEL SENA DA COSTA BRANCO

b) E-MAIL sourant@gmail.com

c) MORADA | ADDRESS RUA DA REPÚBLICA, 20A-2º ESQ

LOCALIDADE | LOCALITY AVEIRO

CP 3810-157

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 10244135 f) TEL | TELEPHONE 919236406

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Por motivo de uma avaria na composição que fazia a ligação de Faro a Vila Real de Santo António, foi posto à disposição dos passageiros um autocarro. Ao entanto este autocarro não fazia paragem na Fuzeta, estação que seria o meu destino. Tendo adquirido um bilhete (Nº 3835-1657322) com origem em Aveiro e destino à Fuzeta, tive que pedir que me vissem buscam à estação de Faro, pelo que solicito a devolução do montante referente à diferença de valor do bilhete que adquiri em relação ao serviço que me foi prestado pela CP

Modelo n.º 1808 (Escritório de MCM, S. A.) ENICOM

DATA | DATE 15/08/2018 HORA | TIME 21:00

Pedro Miguel Sena da Costa Branco
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

19861411

Original* | Original**
35 J

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **COMBOIOS DE PORTUGAL** CAE

b) MORADA | ADDRESS LOCALIDADE | LOCALITY **VILA REAL DE SANTO ANT. CP 0900-**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **PAULO JORGE RAMOS QUINTINO** b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS **AV. DE CEUTA, Nº 24 AC ESQ** LOCALIDADE | LOCALITY **AMADORA** CP **2700-190**

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **91083979** A) TEL | TELEPHONE **910236233**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Adquii uma passagem na classe "conforto" para fazer uma viagem entre EntreCamos (Lisboa) e Conceiçoes de Tavira no dia 21 de Agosto de 2018. A viagem seria dividida em 2 composições diferentes, sendo a primeira entre EntreCamos e Faro, e a segunda no comboio regional entre Faro e a Conceiçoes. A passagem foi adquirida no dia 2 de Agosto pelas 16:01. Pouco antes de chegarmos ao destino, foi indicado no sistema de som do comboio que a ligação a partir de Faro seria feita "excepcionalmente" de autocarros, o que não foi comunicado a ninguém foi que apenas existiam paragens em Olhão, Tavira e V.R. Santo António. Portanto uma viagem que deveria ter sido concluída pelas 12:17, ainda não foi, sendo o comboio para a Conceiçoes às 14:29, com todos os incómodos associados.

Modelo n.º 1086 (Exclusivo da BICM, S. A.) ONCM

DATA | DATE

HORA | TIME

2018.08.21

13:45

Paulo Jorge Ramos Quintino
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Sr. Conduto

Surgiu a necessidade de efetuar o serviço em substituição do Regional 5707. Assim sendo necessitamos de dois autocarros com a seguinte lei de paragens:

- 1 autocarro Faro – VRSA com partida às 11:30 e paragens em Bom João, Olhão e Tavira.

Nas localidades de Livramento, Luz, Porta Nova, Conceição, Cacula, Castro Marim e Monte Gordo, se houver clientes o autocarro deve parar numa das paragens de autocarro na N125 que sirva a localidade.

- 1 autocarro Faro – Tavira com partida às 11:30 e paragens em Bom João, Olhão e cruzamento de Alfandanga.

Com os melhores cumprimentos,

De: SILVA, Maria Luisa Currito e

Enviada: 20 de agosto de 2018 17:23

Para: 'manuel.conduto@eva-bus.com'

Cc: 'eugenia@eva-bus.com' ; 3 DEX - Centro Operacional Lisboa - Transportes - LC <3CATCENTRAL@cp.pt>; 2 DEX - DR Entroncamento <2FSSDTR002@transnet.pt>; 2 DEX - DR Porto C <2FSSDTR005@transnet.pt>; PEIXEIRO, Fernando Manuel Martins da Silva

Assunto: FW: Pedido autocarro para dia 21/08 - alteração

Pede-se um outro autocarro, ou seja, passam a ser dois em substituição de comboios distintos
Substituição do regional C 5700

1 autocarro VRSA – Faro com partida 06:45 e paragens Tavira, Olhão e Bom João.

Com os melhores cumprimentos,

De: SILVA, Maria Luisa Currito e

Enviada: 20 de agosto de 2018 16:42

Para: 'manuel.conduto@eva-bus.com'

Cc: 'eugenia@eva-bus.com' ; 3 DEX - Centro Operacional Lisboa - Transportes - LC ; 2 DEX - DR Entroncamento ; 2 DEX - DR Lisboa ; PEIXEIRO, Fernando Manuel Martins da Silva ; PINTO, Sónia Batista Ferreira de Jesus

Assunto: Pedido autocarro para dia 21/08

Boa tarde Sr. Conduto

Pede-se para amanhã, dia 21/08, um autocarro com as seguintes características:

Substituição do regional C 5702

1 autocarro VRSA – Faro com partida 06:40 e paragens Tavira, Olhão e Bom João.

Com os melhores cumprimentos,

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772062

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP COMBOIOS DE PORTUGAL

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY FARO CP -

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME SELISE MARIA FERREIRA DOS SANTOS

b) E-MAIL selisesantos@iguipe.com

c) MORADA | ADDRESS QUINTA DO MAR - SÍTIO DA FABRICA

LOCALIDADE | LOCALITY VILA NOVA CACELA CP 8900-030

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 06604366 - A TEL | TELEPHONE 964752622

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Hoje dia 25 de Setembro fui sobriuido e coborado do serviço de Vila Real de Santo António / Faro das 6:54 em Caxela sendo substituído pelo serviço Rodoviário mas só a partir de Tavira. Os utentes que estavam nos estãos autómicos não tiveram a possibilidade de se deslocarem para Faro, se não no comboio seguinte este mau serviço prestado leva ao atraso da chegada ao trabalho, consultar outros meios de transporte.

Não é compreensível nem admissível que um serviço que se inicia em Vila R.S. António seja reposto pelo serviço rodoviário só em Tavira.

Uma grande falta de respeito para restantes utentes.

DATA | DATE
25/09/18

HORA | TIME
8:49

Selise Maria Ferreira dos Santos
(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06.

Modelo n.º 1888 (Escadaria de ENCA S. A.)

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772169

Original* | Original** 35 I

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP Consórcios de Portugal, EPE CAE _____
 b) MORADA | ADDRESS _____
 LOCALIDADE | LOCALITY _____ CP _____

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME TANIA BATISTA b) E-MAIL _____
 c) MORADA | ADDRESS ILHA DO FAROL - FARO
 LOCALIDADE | LOCALITY FARO CP 8700
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 12420377 | TEL | TELEPHONE 935135103

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Não efectuaram o câmbio dos 17h54m nem o câmbio seguinte. Não se deu ao conselho de interesse os utentes que não efectuaram o câmbio. Para nomear ilha ao por duas vezes seguidas e não se pagou buro para ir para casa. Pode verificar se 35h quem me necessita. Verifique de cada qual

Modelo n.º 1898 (Exclusivo da INCM, S.A.)

DATA | DATE 05/10/18 HORA | TIME 19h30

[Signature]
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL À SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLICATED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24882255

Original* | Original**
351

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP

CAE

b) MORADA | ADDRESS

LOCALIDADE | LOCALITY CP

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ALVARO JOSÉ ROSA GOMES

b) E-MAIL ALFGOMESSOUFEU@guisp.com

c) MORADA | ADDRESS URB DO FOJO LOGE 38 A ESQUERDO

LOCALIDADE | LOCALITY PORTIMÃO 8500 772 CP

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 4479195 A TEL | TELEPHONE 965786030

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

MAIS UMA VEZ O ALFA PENDULAR SAÍDO DE FARO PARA O PORTO CHEGOU A TUNES COM 30 MINUTOS DE ATRASO. (17h do dia 7 DE OUTUBRO) HORA DO ATRASO 16h30. É TAMBÉM INADMISSÍVEL QUE O SISTEMA ÁUDIO DA BARRA DE TUNES FUNCIONE TÃO MAL. A COMUNICAÇÃO NÃO SE PERCEBE. SERIA URGENTE COLOCAR UM SISTEMA ÁUDIO, NA BARRA QUE SE OUVISSE. É UMA MÁ IMAGEM DA CP E É UMA MÁ IMAGEM DO PAÍS DE TURISMO QUE QUEREMOS SER.

DATA | DATE

07/10/2018

HORA | TIME

17.25


(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

Modelo n.º 1898 (Escala da INCM, S.A.) INCM

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24882312

Original* | Original**

458

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP 'COMBOIOS DE PORTUHAL, EPE

b) MORADA | ADDRESS CC CALÇADA DO DUQUE-Nº 20 EDF-104
LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME MAFALDA ALEXANDRA RODRIGUES

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS RIBEIRA DA GAFA Cx n: 1024
LOCALIDADE | LOCALITY VILA NOVA DE CAELLA CP 8900-055

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 128378093244 TEL | TELEPHONE 967171933

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho mais uma vez expressar o meu desagrado para com os serviços da CP! Notadamente sem comboio das 18.23 de Faro para Vila Real de Santo António, mais uma vez com autocarro de substituição, o qual mais uma vez não tive direito a sair no local para onde faço assinatura mensal, Caubá. Entri em Faro no autocarro, com a informação que este iria parar em todas as paragens, depois de estar sentada sou informada que afinal não iria parar em Caubá, porque não tinham ordem para isso! Tive que sair em Tavira e esperar o próximo comboio! Exijo o valor do meu passe mensal 103,40€! Pago a a CP tem que me garantir um serviço em condições. Terham atenção! Demitam-se!

Modelo n.º 1898 (Exatidão da MCM, E. A.) ENCM

DATA | DATE 12/10/2018

HORA | TIME 19:38

ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNÍVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25772087

Original* | Original**

35A

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **EP - COMBOJOS DE PORTUGAL EPE** CAE **49100**
 b) MORADA | ADDRESS **EE DO DUQUE N° 20 EDF 104**
 LOCALIDADE | LOCALITY **LISBOA** CP **1249-109**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **LUIS HANUEL GONÇALVES SEQUEIRA** b) E-MAIL **LUISSEPE@GMAIL.COM**
 c) MORADA | ADDRESS **HOTEL DA BARRACHINHA**
 LOCALIDADE | LOCALITY **ALCANTARILHA** CP **8365-301**
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **PORTUGUESA**
 e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD **7703940** f) TEL | TELEPHONE **965635972**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Por varias vezes os comboios são suprimidos e o serviço do autocarro de substituição passa a 20 metros da Estação de Alcantarilha sem que faça qualquer paragem para apanhar os passageiros que se encontram na gare e alguns acidentes para este "fenómeno". Hoje (24 outubro de 2018) aconteceu mais uma vez, em que esperanto pelo comboio com destino a Fátima para passar um autocarro cerca das 7:10' que não parou, com situação com o elevado transformado, originado com que tudo inesperadamente se permanecia na estação até ao próximo comboio. Exige-se mais respeito pelos passageiros, que pagam serviços de 1ª e são tratados como um simples terceiro mundo.

Modelo n.º 1998 (Escopo da NCM, S. A.) ENCM

DATA | DATE **2018/10/24** HORA | TIME **08:20**

Luis Sequeira
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL. NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

24882318

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

354

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE
 b) MORADA | ADDRESS CC DO DUQUE-Nº20, EDF 104
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CP 1249-109

CAE

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME PATRICIA RAQUEL CARVALHO RAMOS GUERREIRO
 b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS BAIRRO SOCIAL N.º 7
 LOCALIDADE | LOCALITY CABANAS DE TAVIRA CP 8800-591
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY PORTUGUESA
 e) PASSAPORTE OU BVCC | IDENTITY CARD 42586549 TEL | TELEPHONE 961288983

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Venho ~~este~~ por este meio reclamar uma situação desagradável. Tenho o meu avô na estação do concelho à espera do comboio para ir para Faro das 13:00. Eram 13:30 e comboio nada. Dirija-me a estação de TAVIRA e pergunto o porquê? Qual é o meu espanto quando o senhor diz que não houve comboio e que tinham mandado um autocarro, mas esse autocarro foi parar na EV 125. Como podem as pessoas adirentar que não havia comboios? Como podem as pessoas que a alternância era o autocarro? Vergonha

DATA | DATE 21-11-2018 HORA | TIME 13:55 Patricia Raquel Guerrero
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE DEZ DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 371/2007, DE 06.11

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF TEN WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED BY DECREE-LAW NO. 371/2007, OF 06.11

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

25781589

Original* | Original**

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME CP-COMBÓIOS DE PORTUGAL EPÉ
 b) MORADA | ADDRESS CALÇADA DO DUQUE 20
 LOCALIDADE | LOCALITY LISBOA CAE CP 1249-109

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME ARMINDO JOSE QUEZA
 b) E-MAIL
 c) MORADA | ADDRESS RUA ENGR ADELINO AMARO DA COSTA
 LOCALIDADE | LOCALITY FARO CP 8000-339
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY ANGOLANA
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD 728605560 TEL | TELEPHONE 964055227

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

- Suspensão do serviço Alfa FARO | PORTO sem aviso prévio, visto ser portador de títulos de viagens adquiridos no dia 16/12/2018, Alfa Pendular, comboio 182 - 07H00.
 - A Reposição da viagem para os 13H54 do dia 26/12/2018, em comboio IC-1, lote 2554-488558, sem o devida reembolso da diferença entre o valor pago em Alfa Pendular para o IC.
 - Exige reembolso do valor, referente a diferença.
 - Os meus filhos tinham consulta médica no Porto para hoje.

Modelo n.º 1888 (Estatuto da INCM, S. A.)

DATA | DATE 26.12.2018 HORA | TIME 7H20
 (ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

*NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO À ENTIDADE COMPETENTE, PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS, NO PRAZO DE QUINZE DIAS ÚTEIS, ACOMPANHADO DA RESPOSTA JÁ ENVIADA AO CONSUMIDOR OU UTENTE, QUANDO APLICÁVEL, E DO EXEMPLAR DA MENSAGEM PUBLICITÁRIA QUANDO A RECLAMAÇÃO INCIDIR SOBRE PUBLICIDADE, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRAORDENAÇÃO PUNIVEL. NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09, ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI N.º 74/2017, DE 21.06.
 ** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIFTEEN WORKING DAYS, ACCOMPANIED OF THE REPLY ALREADY SENT TO THE CONSUMER OR USER, AND WITH A COPY OF THE ADVERTISING MESSAGE WHEN THE CLAIM IS RELATED TO ADVERTISING ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09, MODIFIED AND REPUBLISHED BY DECREE-LAW NO. 74/2017, OF 21.06

Anexo 12

(18) Informação sobre a situação atual no que respeita a supressões e atrasos de comboios, nas linhas do Oeste, Algarve, Norte, Sintra e Cascais e sobre quais os motivos, determinantes das mesmas, bem como sobre as medidas a desenvolver pela CP para minimizar tais perturbações e proteger os direitos e interesses dos consumidores e utentes

EVOLUÇÃO DA REGULARIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS LINHAS DO NORTE, OESTE, SINTRA, CASCAIS e ALGARVE entre 2015 e 2018 (até julho)

Linhas/serviços	2015		2016		2017		2018 (Jan-Jul)		
	n.º circ. suprimidas	índice regularidade	n.º circ. suprimidas	índice regularidade	n.º circ. suprimidas	índice regularidade	n.º circ. suprimidas	índice regularidade	
LINHA DO NORTE	Alfas Lisboa/Porto	21	99,34%	28	99,00%	2 555	99,41%	1 491	98,79%
	Intercidades Lisboa/Porto	3 729	99,41%	2 911	99,18%	2 904	99,38%	1 693	98,64%
LINHA DO OESTE	serviço Inter-regional	31	98,51%	2 104	98,34%	2 082	99,47%	1 211	97,03%
	serviço regional	8 415	98,00%	8 423	99,16%	8 398	92,71%	4 678	80,48%
LINHA DE SINTRA	serviço urbano	91 388	98,05%	91 212	99,51%	91 660	99,33%	53 372	97,42%
LINHA DE CASCAIS	serviço urbano	64 045	97,34%	63 079	99,49%	67 877	99,52%	36 615	98,15%
LINHA DO ALGARVE	serviço regional	16 031	98,48%	16 039	99,30%	15 990	99,26%	9 315	93,95%

EVOLUÇÃO DA PONTUALIDADE E REGULARIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS LINHAS DO NORTE, OESTE, SINTRA, CASCAIS e ALGARVE entre 2015 e 2018 (até julho)

Linhas/serviços	2015		2016		2017		2018 (Jan-Jul)	
	%	%	%	%	%	%	%	%
L. Oeste	IR Oeste	77%	56%	30%	52%	98,51%	98,34%	97,03%
	Regional Oeste	88%	86%	72%	73%	98,00%	99,16%	92,71%
	Total	85%	80%	51%	69%	98,10%	98,95%	94,06%
	Alfa Lx Porto	82%	76%	46%	44%	99,34%	99,00%	98,79%
L. Norte	IC Campanhã	77%	68%	39%	37%	99,41%	99,18%	98,64%
	Total	79%	72%	42%	40%	99,38%	99,09%	98,71%
L. Algarve	Regional Algarve	81%	81%	77%	69%	97,00%	98,10%	97,60%
	sintra - alverca	-	-	-	-	-	-	-
	mira sintra/melecas	-	-	-	-	96,50%	-	-
	oriente	-	-	-	-	-	-	-
L. Sintra	sintra/melecas	99%	98%	98%	98%	99,20%	99,50%	96,63%
	sintra - alverca	72%	71%	68%	64%	98,20%	99,40%	99,20%
	sintra - alverca	87%	-	-	-	98,50%	99,90%	98,39%
	sintra - alverca	99%	98%	98%	98%	97,30%	-	-
Total	-	-	-	-	98,00%	99,50%	99,20%	

Anexo 13

