



# ***RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO***

**1º Semestre de 2016**

## Índice

|   |    |
|---|----|
| I - Introdução.....   | 3  |
| II - Enquadramento Jurídico .....                                     | 3  |
| III - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros ..... | 5  |
| IV - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2015 .....    | 5  |
| 4.1. Entidades Reclamadas .....                                       | 6  |
| 4.2. Entidades Nacionais .....  | 8  |
| 4.3. Entidades Estrangeiras .....                                     | 9  |
| 4.3. Principais Motivos das Reclamações.....                          | 11 |
| IV - Resultados na Ação da ANAC .....                                 | 12 |
| V - Conclusões .....  | 13 |

## Índice de Quadros

|   |    |
|---|----|
| QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR .....   | 6  |
| QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING” .....  | 7  |
| QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL ..                               | 8  |
| QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO .....   | 9  |
| QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA<br>ESTRANGEIRA (+ de 10 reclamações)..... | 10 |
| QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO.....   | 11 |

## Índice de Gráficos

|  |   |
|--|---|
| GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 1º SEMESTRE DE<br>2014, 2015 e 2016 ..... | 5 |
|--|---|

## **I - Introdução**

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, cabe à Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) regular e fiscalizar o setor da aviação civil e supervisionar e regulamentar as atividades desenvolvidas neste setor, promovendo a qualidade do serviço prestado e a defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes da aviação civil.

Especificamente na alínea c) do n.º 3 do artigo 4.º do supracitado diploma, compete à ANAC *“Assegurar o bom ordenamento das atividades da aviação civil, regulando e fiscalizando as condições do seu exercício e promovendo a proteção dos respetivos utentes, designadamente através da realização de atividades inspetivas”*.

Concretamente no que se refere aos passageiros do transporte aéreo, estipula ainda o artigo 48.º do mesmo diploma, que caberá à Autoridade Nacional de Aviação Civil *“... inspecionar regularmente os registos de reclamações dos consumidores, apresentadas contra os operadores sujeitos à sua regulação, e divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados decorrentes da sua atuação”*.

Neste contexto, e tal como refere este mesmo artigo, os operadores sujeitos à regulação desta Autoridade devem manter os registos das reclamações recebidas e disponibilizá-los sempre que solicitado.

O relatório que se apresenta seguidamente cumpre com o acima estipulado, apresentando uma breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2016.

## **II – Enquadramento Jurídico**

O enquadramento jurídico referido na introdução complementa-se com o Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, que define os procedimentos de defesa dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços e com o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que estabelece as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável de voos.

Por força do Despacho Conjunto n.º 357/2006, de 28 de abril, a ANAC é o organismo nacional responsável pela execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro.

As reclamações recebidas pela ANAC têm, assim, as seguintes proveniências:

- Livros de Reclamações das companhias aéreas e entidades gestoras aeroportuárias, enquadráveis no âmbito do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro;
- Livros de reclamações das companhias aéreas, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro;
- Remetidas através dos diversos meios de comunicação que a ANAC tem à disposição dos seus utentes, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Sempre que se verifiquem situações passíveis de violação das obrigações contidas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, são aplicáveis as disposições do respetivo regime sancionatório previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro.

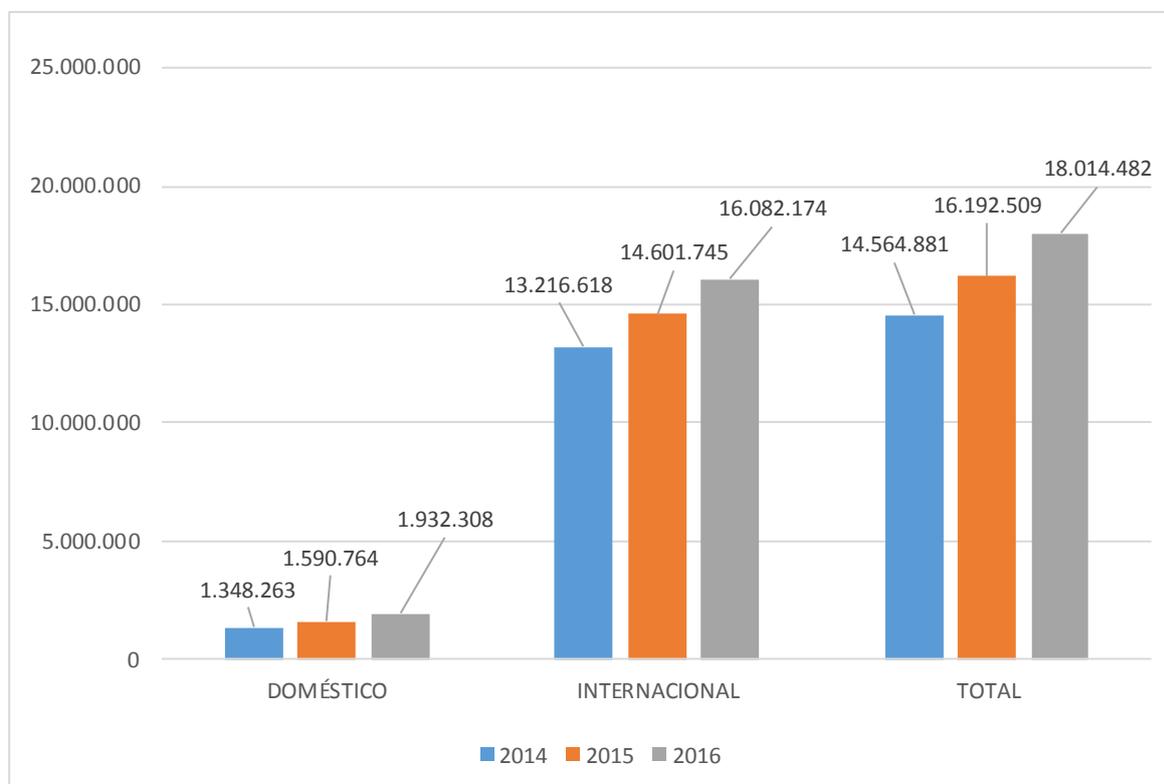
### **III – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

A análise do objeto de estudo do presente Relatório – as reclamações dos passageiros do transporte aéreo – não pode ser dissociado de uma breve contextualização do tráfego de passageiros com origem ou destino nas infraestruturas aeroportuárias nacionais.

Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial, medido em número de passageiros por semestre, atingiu um universo de aproximadamente 18 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais no 1º semestre de 2016.

Este total de passageiros evidencia crescimento homólogos semestrais de 11 pontos percentuais quer em 2016, como em 2015.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 1º SEMESTRE DE 2014, 2015 e 2016**



### **III – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros**

A ANAC tem à disposição dos utentes diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para apresentação de reclamações, relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas que operam em Portugal.

Os serviços competentes nesta matéria dispõem de um procedimento para cada tipo de reclamação, dado que as práticas e os prazos a aplicar em cada uma delas são distintos, atentas as disposições constantes do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, que definem os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão.

As reclamações recebidas pela ANAC são registadas numa plataforma para o efeito, que permite, no caso das reclamações do Livro de Reclamações, uma interligação com a Rede Telemática de Informação ao Consumidor (RTIC).

Esta possibilidade dada ao reclamante de verificar o ponto de situação da análise do processo relativo à sua reclamação através da plataforma informática resulta de uma parceria da Direção Geral do Consumidor, decorrente de um protocolo celebrado com o ANAC, em 2009.

No caso das reclamações enquadráveis no Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, é a ANAC, como órgão responsável, que responde diretamente ao reclamante, no caso das restantes, a ANAC é o garante do cumprimento dos prazos de resposta dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmo a obrigatoriedade de remeter à ANAC cópia da resposta enviada ao reclamante.

As reclamações objeto de análise do presente relatório correspondem, assim, a todas as reclamações dirigidas à ANAC, sendo que possíveis lapsos de formulação das mesmas por parte dos passageiros, não detetados aquando do processo de análise, serão a todo o momento retificáveis.

#### IV – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2016

Neste capítulo apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado (1º semestre de 2016), nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

##### 4.1. Entidades Reclamadas

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR

|  |    | 1º SEMESTRE<br>2015 | 1º SEMESTRE<br>2016 | %<br>1º SEMESTRE<br>2016 | VARIAÇÃO<br>HOMÓLOGA |
|--|----|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| COMPANHIAS AÉREAS NACIONAIS                      | 1ª | 2.339               | 1.916 ↓             | 57,9%                    | -18,1%               |
| COMPANHIAS AÉREAS ESTRANGEIRAS                   | 2ª | 612                 | 760 ↑               | 22,9%                    | 24,2%                |
| GESTOR AEROPORTUÁRIO                             |    | 296                 | 344 ↑               | 10,4%                    | 16,2%                |
| PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA | 3ª | 340                 | 292 ↓               | 8,8%                     | -14,1%               |
| <b>TOTAL</b>                                     |    | <b>3.587</b>        | <b>3.312 ↓</b>      | <b>100%</b>              | <b>-7,7%</b>         |

Tal como verificado no 1º semestre de 2015, o universo das reclamações recebidas pela ANAC revela uma predominância de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais,

apesar de, comparativamente, a sua representatividade ter descido de 65% para 58% face ao total.

Consequentemente, e com exceção dos prestadores de serviços de assistência em escala, as demais entidades reclamadas reforçaram a sua representatividade, também por força do aumento do número de reclamações face ao semestre precedente.

Face ao 1º semestre de 2015, destaca-se o aumento de 24% do número de reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras, o que estará eventualmente relacionado com o facto de o tráfego transportado por estas companhias ter crescido de forma mais expressivo do que o tráfego transportado pelo conjunto das companhias aéreas nacionais.

No *ranking* das entidades mais reclamadas, refletido no quadro seguinte, a TAP Portugal continua a reunir a maior fatia de reclamações de passageiros, apesar de ter diminuído o número de reclamações de passageiro em cerca de 26%.

A SATA Açores manteve a 2ª, também por força do aumento de 24% do número de reclamações recebidas.

A Easyjet foi a entidade que registou o maior aumento do número de reclamações de passageiros (87,4%), destronando, assim, o Aeroporto de Lisboa, que havia ocupado a posição de 3ª entidade mais reclamada no período homólogo. Este aumento de reclamações ocorreu num contexto de crescimento do tráfego transportado pela Easyjet no período em análise, face ao período homólogo, decorrente de um reforço das operações, quer no Aeroporto de Lisboa, que no Aeroporto do Porto.

**QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”**

|                     |    | 1º SEMESTRE<br>2015 | 1º SEMESTRE<br>2016 | %<br>1º SEMESTRE<br>2016 | VARIAÇÃO<br>HOMÓLOGA<br>16/15 |
|---------------------|----|---------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|
| TAP Portugal        | 1ª | 2.078               | 1.539 ↓             | 46,5%                    | -25,9%                        |
| SATA Air Açores     | 2ª | 225                 | 279 ↑               | 8,4%                     | 24,0%                         |
| Easyjet             |    | 119                 | 223 ↑               | 6,7%                     | 87,4%                         |
| Ryanair             |    | 167                 | 214 ↑               | 6,5%                     | 28,1%                         |
| Aeroporto de Lisboa | 3ª | 170                 | 163 ↓               | 4,9%                     | -4,1%                         |
| Aeroporto do Porto  |    | 121                 | 98 ↓                | 3,0%                     | -19,0%                        |
| OUTRAS              |    | 707                 | 796 ↑               | 24,0%                    | 12,6%                         |
| <b>TOTAL</b>        |    | <b>3.587</b>        | <b>3.312</b> ↓      | <b>100%</b>              | <b>-7,7%</b>                  |

## 4.2. Entidades Nacionais

QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL

|                    | Reclamações<br>1º SEM.2015 | Pax<br>Transportados<br>1º SEM.2015 | Reclamações<br>1º SEM.2016 | Pax<br>Transportados<br>1º SEM.2016 | %<br>1º SEMESTRE<br>2016 | VARIAÇÃO<br>HOMÓLOGA<br>16/15 |
|--------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| TAP Portugal       | 2.078                      | 5.393.368                           | 1.539 ↓                    | 5.188.271                           | 80,3%                    | -25,9%                        |
| SATA Air Açores    | 225                        | 217.303                             | 279 ↑                      | 258.741                             | 14,6%                    | 24,0%                         |
| SATA Internacional | 24                         | 317.252                             | 33 ↑                       | 360.799                             | 1,7%                     | 37,5%                         |
| Everjets           | 0                          | (-)                                 | 31 ↑                       | 16.687                              | 1,6%                     | (-)                           |
| Orbest             | 1                          | 26.791                              | 18 ↑                       | 34.773                              | 0,9%                     | (-)                           |
| Aerovip            | 5                          | 12.410                              | 9 ↑                        | 15.844                              | 0,5%                     | 80,0%                         |
| EuroAtlantic       | 2                          | 9.495                               | 5 ↑                        | 12.165                              | 0,3%                     | 150,0%                        |
| White Airways      | 4                          | 3.789                               | 2 ↓                        | 988                                 | 0,1%                     | -50,0%                        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2.339</b>               | <b>5.980.408</b>                    | <b>1.916 ↓</b>             | <b>5.888.268</b>                    | <b>100%</b>              | <b>-18,1%</b>                 |

Face ao 1º trimestre de 2015, o número de reclamações que recaíram sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais decresceu cerca de 18%.

A TAP Portugal é a transportadora aérea que reúne o maior número de reclamações de passageiros, porém destaca-se o aumento expressivo do número de reclamações relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas açorianas - SATA Air Açores e da SATA Internacional.

Sublinha-se ainda, que apenas a TAP Portugal e White Airways registaram diminuição do número de reclamações, bem assim como a entrada da Everjets no universo de companhias aéreas objeto de relação por parte dos passageiros.

#### QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO

|                            | 1º SEMESTRE<br>2015 | 1º SEMESTRE<br>2016 | %<br>1º SEMESTRE<br>2016 | VARIAÇÃO<br>HOMÓLOGA<br>16/15 |
|----------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Aeroporto de Lisboa        | 170                 | 163 ↓               | 47,4%                    | -4,1%                         |
| Aeroporto do Porto         | 121                 | 98 ↓                | 28,5%                    | -19,0%                        |
| Aeroporto de Faro          | 18                  | 24 ↑                | 7,0%                     | 33,3%                         |
| Aeroporto de Ponta Delgada | 18                  | 15 ↓                | 4,4%                     | -16,7%                        |
| Aeroporto do Funchal       | 11                  | 37 ↑                | 10,8%                    | 236,4%                        |
| Aeroporto da Horta         | 2                   | 3 ↑                 | 0,9%                     | 50,0%                         |
| Aeroporto de Porto Santo   | 0                   | 4 ↑                 | 1,2%                     | (--)                          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>340</b>          | <b>344</b> ↑        | <b>100%</b>              | <b>1,2%</b>                   |

A distribuição das 344 reclamações sobre os serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (10% do total), segue a representatividade das mesmas em termos de passageiros processados, pelo que, os aeroportos de Lisboa e Porto reúnem 75% das reclamações (-11% que no 1º semestre de 2015).

Apesar da redução do número de reclamações dirigidas aos dois principais aeroportos nacionais, o total de reclamações relativas às infraestruturas aeroportuárias nacionais acabou por registar uma variação homóloga de 1,2%, em virtude do aumento de reclamações dirigidas aos aeroportos de Faro e Funchal. Registou-se, ainda, e comparativamente ao período homólogo de 2015, a entrada do aeroporto de Porto Santo no universo das entidades reclamadas.

### 4.3. Entidades Estrangeiras

Tal como referido anteriormente, o 2º semestre de 2015 registou um crescimento expressivo do número de reclamações relativas à prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras (24,2%).

A distribuição das 760 reclamações sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais (23% do total) mantém-se dispersa.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet reúnem 57% das reclamações verificadas neste universo (mais 11% que no período homólogo), seguidas de um conjunto de 10 transportadoras que respondem por uma parcela correspondente a 30% de reclamações. Os remanescentes 13% encontram-se distribuídos por mais 34 transportadoras, que não atingiram, individualmente, e no período em análise, mais de 10 reclamações.

**QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (+ de 10 reclamações)**

|                           | 1º SEMESTRE<br>2015 | Pax<br>Transportados<br>1º SEM.2015 | Reclamações<br>1º SEM.2016 | Pax<br>Transportados<br>1º SEM.2016 | %<br>1º SEMESTRE<br>2016 | VARIAÇÃO<br>HOMÓLOGA<br>16/15 |
|---------------------------|---------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Easyjet                   | 119                 | 1.981.119                           | 223 ↑                      | 2.393.346                           | 11,6%                    | 87,4%                         |
| Ryanair                   | 167                 | 3.113.409                           | 214 ↑                      | 3.552.201                           | 11,2%                    | 28,1%                         |
| TACV - Transportes Aéreos | 50                  | 46.409                              | 64 ↑                       | 37.570                              | 3,3%                     | 28,0%                         |
| Vueling                   | 13                  | 321.470                             | 30 ↑                       | 383.553                             | 1,6%                     | (-)                           |
| Aigle Azur                | 22                  | 114.956                             | 28 ↑                       | 187.690                             | 1,5%                     | 27,3%                         |
| Transavia                 | 21                  | 721.890                             | 24 ↑                       | 951.463                             | 1,3%                     | 14,3%                         |
| Deutsche Lufthansa        | 25                  | 466.882                             | 22 ↓                       | 469.406                             | 1,1%                     | -12,0%                        |
| Ibéria                    | 15                  | 196.785                             | 22 ↑                       | 220.926                             | 1,1%                     | 46,7%                         |
| Enter Air                 | 18                  | 20.433                              | 15 ↓                       | 30.245                              | 32,7%                    | -16,7%                        |
| Air Europa                | < 10                | (-)                                 | 12 ↑                       | 152.919                             | 1,6%                     | (-)                           |
| KLM                       | 12                  | 115.860                             | 10 ↓                       | 128.035                             | 1,3%                     | -16,7%                        |
| Turkish Airlines          | 22                  | 91.087                              | < 10 ↓                     | 113.797                             | (-)                      | (-)                           |
| Air France                | 16                  | 186.164                             | < 10 ↓                     | 189.998                             | (-)                      | (-)                           |
| Emirates Airlines         | 12                  | 117.091                             | < 10 ↓                     | 158.376                             | (-)                      | (-)                           |
| Outras                    | 100                 | (-)                                 | 96 ↓                       | (-)                                 | 12,6%                    | -4,0%                         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>612</b>          | <b>(-)</b>                          | <b>760</b> ↑               | <b>(-)</b>                          | <b>81%</b>               | <b>24,2%</b>                  |

### 4.3. Principais Motivos das Reclamações

O quadro seguinte identifica o conjunto de motivos invocados pelos passageiros reclamantes, quer os decorrentes das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, concretamente a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos, quer os demais motivos justificativos da incorreta prestação de serviços no entender dos passageiros do transporte aéreo.

**QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO**

|   |    | 1º SEMESTRE<br>2015 | 1º SEMESTRE<br>2016 | %<br>1º SEMESTRE<br>2016 | VARIAÇÃO<br>HOMÓLOGA |
|---|----|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|
| Outros                                    | 2ª | 602                 | 594 ↓               | 17,9%                    | -1,3%                |
| Bagagem                                   |    | 544                 | 571 ↑               | 17,2%                    | 5,0%                 |
| Cancelamento de voo                       | 3ª | 594                 | 561 ↓               | 16,9%                    | -5,6%                |
| Atraso de voo                             | 1ª | 725                 | 546 ↓               | 16,5%                    | -24,7%               |
| Atraso com perda de ligação ou ligações   |    | 298                 | 264 ↓               | 8,0%                     | -11,4%               |
| Perda do voo                              |    | 191                 | 214 ↑               | 6,5%                     | 12,0%                |
| Recusa de embarque                        |    | 192                 | 183 ↓               | 5,5%                     | -4,7%                |
| Condições de "Check-in"                   |    | 180                 | 169 ↓               | 5,1%                     | -6,1%                |
| Check-in fechado                          |    | 62                  | 43 ↓                | 1,3%                     | -30,6%               |
| Atraso na entrega da bagagem no aeroporto |    | 41                  | 42 ↑                | 1,3%                     | 2,4%                 |
| Reembolso                                 |    | 81                  | 40 ↓                | 1,2%                     | -50,6%               |
| Cancelamento da operação                  |    | 8                   | 28 ↑                | 0,8%                     | 250,0%               |
| Serviço a bordo                           |    | 15                  | 20 ↑                | 0,6%                     | 33,3%                |
| PMR - falta de assistência                |    | 9                   | 15 ↑                | 0,5%                     | 66,7%                |
| PMR                                       |    | 5                   | 7 ↑                 | 0,2%                     | 40,0%                |
| Higiene no Aeroporto                      |    | 8                   | 5 ↓                 | 0,2%                     | -37,5%               |
| Falta do Livro de Reclamações             |    | 4                   | 5 ↑                 | 0,2%                     | 25,0%                |
| Controlo de RX                            |    | 25                  | 4 ↓                 | 0,1%                     | -84,0%               |
| Condições na cabine                       |    | 3                   | 1 ↓                 | 0,0%                     | -66,7%               |
| <b>TOTAL</b>                              |    | <b>3.587</b>        | <b>3.312</b> ↓      | <b>100%</b>              | <b>-7,7%</b>         |

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

No 1º semestre de 2016, o atraso dos voos (com e sem perda de ligação) manteve a posição de principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo (24%).

Outros motivos não concretamente enquadráveis subiram à 2ª posição, representando responderam, mantiveram-se igualmente representativos (18%).

As questões relacionadas com a bagagem subiram à segunda posição, representando 18% do total de reclamações recebidas pela ANAC.

Os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, como a recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável de voos, reuniram aproximadamente 47% do total de reclamações de passageiros, isto é, menos 3% que no período homólogo de 2015.

#### **IV – Resultados na Ação da ANAC**

A ANAC no âmbito das suas competências tem desenvolvido um conjunto de ações de monitorização e fiscalização quer das regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos por parte das transportadoras aéreas, quer dos procedimentos aplicados pelas demais entidades objeto das reclamações.

No âmbito da verificação do cumprimento das disposições constantes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, a ANAC realiza, anualmente, um conjunto de ações inspetivas (normalmente na segunda metade do ano ou nos períodos de pico de tráfego).

Não obstante, não terem sido realizadas no período em análise nenhuma das referidas ações, os serviços competentes da ANAC analisaram as 3.312 reclamações verificadas e supervisionaram as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, tendo instaurado, sempre que aplicável, as correspondentes contra-ordenações previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

## V – Conclusões

No primeiro semestre de 2016, a ANAC recebeu um total de 3.312 reclamações de passageiros (-7,7% que em igual período de 2015), 81% das quais relativas a queixas sobre a prestação de serviços das companhias aéreas, 10% relativas aos aeroportos e os restantes 9% referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala.

As transportadoras TAP Portugal e SATA Air Açores responderam por 55% do total de reclamações do período (-9% que no 1º semestre de 2015). Já as principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 13% deste mesmo universo, isto é, mais 5% que no período homólogo anterior.

Os atrasos dos voos são o motivo de reclamação mais frequente, tendo justificado 24% das reclamações recebidas pela ANAC.

No *ranking* dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se os outros motivos não enquadráveis especificamente numa categoria (18%), o cancelamento dos voos e os problemas com a bagagem, ambos representando 17% face ao total.

Em suma, os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, concretamente a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos, estiveram na origem de 47% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, menos 3% que no período homólogo de 2015.