

CIRCULAR

Assunto: Livro de Reclamações Electrónico

Caro Colega,

A nova regulamentação para o Livro de Reclamações veio criar o Livro de Reclamações Electrónico, passando a considerar essa obrigatoriedade para todos os transportadores rodoviários de passageiros, incluindo o táxi.

Quanto ao livro de reclamações físico mantém-se a não obrigatoriedade para o sector.

Num primeiro momento e antes mesmo da entrada em vigor da Lei a Antral submeteu à AMT uma apreciação, para que esta confirmasse o sentido e alcance desta nova regulamentação.

O entendimento final da AMT acaba de nos ser enviado, resultando do mesmo o seguinte:

- A obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações Electrónico abrange as empresas/industriais que prestam serviços de transporte em táxi, desde que esse serviço tenha sido solicitado por quaisquer meios digitais (plataformas).
- Assim, para as empresas/industriais que estejam associados à plataforma “IzzyMove”, as reclamações serão efectuadas para o endereço electrónico da Antral, a qual, posteriormente, providenciará o tratamento das mesmas, sendo que, no próprio site, existe um acesso directo ao Livro de Reclamações Electrónico. Para tal, todos os nossos associados aderentes à plataforma “IzzyMove”, deverão divulgar, no interior dos veículos, o acesso à Plataforma do Livro de Reclamações Electrónico.
- Quanto às empresas/industriais que disponham de meio digital próprio (site), devem efectuar o registo na plataforma “www.livroreclamacoes.pt” e incluir no mesmo o acesso directo ao Livro de Reclamações Electrónico, muito embora apenas prestem serviços de transporte em táxi de forma tradicional, tais como colher passageiros na via pública ou por chamada telefónica, mesmo que seja, neste caso, por intermédio das centrais-rádio táxi.
- Caso não disponham desse meio digital ou dispondo e pretendam que seja a Antral a tratar das reclamações, devem inscrever-se na Antral para que a reclamação seja processada e encaminhada através desta.

O dístico a colocar, obrigatoriamente, num dos vidros do veículo, deverá estar de forma visível e legível, com leitura do interior e pode observar uma das seguintes cores e variações:

- Vermelho, azul, branco ou preto (**ver imagens**)
- Lettering do dístico é Pantone: **Azul- Pantone 2925 / Vermelho- Pantone 1805**
- Tipo de Letra- Myriad Pro Semibold
- O ícone deve ter um apontador para:

www.livroreclamacoes.pt / reclamacoes@amt-autoridade.pt / www.antral.pt



Imagem 1



Imagem 2



Imagem 3



Imagem 4



Imagem 5



Imagem 6

No sentido de evitar contra-ordenações, remetemos em anexo os autocolantes para serem afixados em cada um dos veículos que o colega tem associado na base de dados da Antral.

Desta forma, remetemos igualmente uma ficha de adesão que deverá preencher com os elementos solicitados e remeter para os nossos serviços através do RSF que se junta, sem a qual a sua adesão não será efectuada, nada lhe servindo colocar o dístico.

No caso de ter outras viaturas para além das que estão registadas na Antral queira, por favor, inclui-las na referida ficha de adesão para que possamos remeter os respectivos dísticos.

Mais informo, que a adesão ao Livro de Reclamações Electrónico não tem qualquer custo, no entanto, por cada reclamação que seja tratada pela Antral será cobrada uma taxa.

Para eventuais esclarecimentos contacte os nossos serviços.

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente da Direcção,



(Florêncio Plácido de Almeida)

Nota: A lei prevê para a ausência de registo e falta de aposição do dístico coimas entre os € 250,00 a € 3.500,00 para pessoas singulares e de € 1.500,00 a € 15.000,00 para pessoas colectivas.