

# Procedimentos para reclamação dos usuários do transporte ferroviário de cargas

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) publicou, no dia 24 de setembro último, comunicado com o detalhamento do artigo 46 da Resolução nº 3.694/2011, que trata sobre reclamações dos usuários aplicáveis às concessionárias e subconcessionárias de serviço público de transporte ferroviário de cargas.

Os usuários devem direcionar suas reclamações à concessionária contratada para prestação do serviço público de transporte ferroviário de cargas ou do serviço de disponibilização da infraestrutura. As concessionárias e subconcessionárias devem colocar à disposição dos usuários canais de comunicação com a finalidade de recebimento, registro e processamento das reclamações.

O comunicado dispõe ainda que as empresas devem oferecer ampla publicidade dos seus canais de comunicação aos usuários, devendo informar à ANTT, no prazo de até 30 dias, contados desta publicação, a quantidade e o tipo de canal de comunicação que disponibilizam.

Relatórios semestrais com as reclamações deverão ser apresentados à Agência nos períodos estabelecidos.