

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007 E NO ART.º 18-A DO REGULAMENTO DA AMT N.º 430/2019, ALTERADO PELO REGULAMENTO N.º 273/2021, DE 23 DE MARÇO

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2020
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-		FERTAGUS - TRAVESSIA DO TEJO, TRANSPORTES S.A.	
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.	Concessão para a exploração do serviço público de transporte ferroviário suburbano de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul	
	Natureza do contrato de serviço público.	-	Se o contrato é maioritariamente de um contrato de concessão ou um contrato de prestação de serviço, conforme definição do artigo 20.º do RJSPTP.	Contrato de concessão	
	Caracterização do Contrato de Serviço Público:	-			
	(i) Designação do contrato;			Concessão para a exploração do serviço público de transporte ferroviário suburbano de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul	
	(ii) Identificação da autoridade de transportes concedente;			Estado Português	
	(iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim);			22/06/1999 a 30/09/2024	
	(iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N);			Sim	
	(v) Estão definidas compensações financeiras (S/N);			Sim	
	(vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho.			Sim, existem penalidades	
	(v) É atribuída exclusividade (S/N);			Sim	
	(vi) Modos de transporte.			Ferroviário	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por:	-			
	(i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;			1 linha	
	(ii) Transporte regular e transporte flexível.				
	Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.	-		ver folha "Mapa do Município"	
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.	1	37,4
	N.º de circulações:	Un.			
	(i) Totais anuais;				45 122
	(i) Média diária nos dias úteis;				150
	(ii) Média diária nos fins de semana e feriados.				75
	% da população do município servida por transportes públicos.	%		informação não disponível	
	N.º de veículos.km produzidos.	10³ VKm			2 199
	N.º de lugares.km produzidos.	10⁶ LKm			2 660 627
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:	-			
	(i) Títulos ocasionais;				ver tarifários
Procura	(ii) Títulos monomodais;				n/a
	(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;				sem alteração
	N.º de passageiros transportados.	Un.	A partir do mês de abril de 2019, com a introdução da alteração tarifária PART, deixamos de poder calcular os indicadores de procura – passageiros e passageiros*km – a partir dos diferentes tipos de títulos vendidos. Com o PART, a partir de abril de 2019, pelo facto dos títulos navegante serem válidos em toda a rede e não terem origens/destinos definidas, o indicador PT (e restantes dependentes deste) passou a ser uma estimativa, calculada a partir		15 314 060
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm	das validações, que não é comparável com a informação histórica. De janeiro a março de 2019 estes indicadores eram calculados a partir das vendas dos títulos de transporte. A partir de abril de 2019 até dezembro de 2021 passou a ser realizada uma estimativa de PT, calculada a partir das validações, assim como os PKT e taxa de ocupação média. A partir de 2022, foi criado um algoritmo que a partir das validações de cada título de transporte faz o apuramento mais exato dos Passageiros transportados a cada momento e consequentemente são calculados os PKT e Tx de Ocupação média a partir desses PT.		351 104
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%			13%
	Taxa de fraude detetada.	%			1,78%

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007 E NO ART.º 18-A DO REGULAMENTO DA AMT N.º 430/2019, ALTERADO PELO REGULAMENTO N.º 273/2021, DE 23 DE MARÇO

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2020
Material circulante (frota)	Número de veículos da frota por: (i) Tipo de combustível; (ii) Por norma ambiental EURO; (iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada; (iv) Por lotação.	Un.		Ver folhas "MC"	
	Idade média da frota	Anos			21
Indicadores Económico Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro		Titulos Ocasionais	12 315
				Passes	3 110
	Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação: (i) Compensações por obrigações de serviço público;	10 ³ Euro		PART	10 438
	(ii) Remuneração pela prestação do serviço público;				
	(iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+);			4_18, SUB23, SOCIAL +, PAC (a partir de 2021) e Gratuitidade (a partir de 2022)	934
	(iv) Outros subsídios à exploração;				
	(v) Outros gastos.				
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros:	10 ³ Euro			
	(i) Em material circulante;				0
	(ii) Outros investimentos.				0
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)		100%
	Índice de pontualidade (IP5).	%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)		99%
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-		A Fertagus obteve resultados extremamente positivos em termos de imagem e qualidade, com base num inquérito de satisfação realizado, junto dos utilizadores, durante o mês de novembro de 2022. O Inquérito de Imagem e Qualidade 2022 permitiu avaliar a satisfação do cliente com os serviços prestados pela Fertagus, conhecer o perfil sociodemográfico do utilizador, caracterizar a mobilidade dos clientes e avaliar áreas em que podem ser introduzidas melhorias. A Fertagus obteve um índice de satisfação global de 4,7 numa escala de 1 a 5, nos dias úteis, e de 4,8 aos fins-de-semana. Estes resultados são motivo de grande orgulho para a empresa, que assim consegue suplantar os resultados do último inquérito, realizado em 2018, quando atingiu os 4,5. O índice global de satisfação nos dias úteis tem aliás vindo a subir consistentemente desde 2006. A Fertagus orgulha-se de continuar a manter um padrão elevado de qualidade em todos os seus serviços, com os inquiridos a apontarem fatores como mais tempo livre, menos dispêndio de dinheiro ou menos stress, como impactos positivos da Fertagus na sua qualidade de vida. Destaca-se ainda a elevada satisfação dos clientes com a rapidez, pontualidade, segurança e limpeza dos comboios. Já o fator preço, que embora tivesse uma avaliação positiva no passado, passou a ter a nota de 4,7. Os utilizadores também dão importância ao empenho da Fertagus nas questões ligadas à sustentabilidade e ao desenvolvimento socioeconómico que traz para a região. Em relação ao perfil sociodemográfico dos clientes da Fertagus este é caracterizado, aos dias úteis, por uma maioria de utilizadores com menos de 34 anos (65%) e com cerca de 35% estudantes. Ao fim-de-semana o perfil geral do cliente é ainda mais jovem. A maioria não tem carro próprio, desloca-se a pé, de metro ou de autocarro em conjugação com o comboio na sua jornada diária. Assiste-se, ainda, a uma deslocação massiva de sul para norte no período da manhã, com objetivo de trabalho e estudo, sendo Entrecampos a estação de destino de maior destaque. Verificou-se, no entanto, uma ligeira diminuição dos clientes que usam o comboio todos os dias, para cerca de 86%, embora tenha aumentado para 94% a quantidade de clientes que, de certeza, usará o comboio da Fertagus no futuro.	

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007 E NO ART.º 18-A DO REGULAMENTO DA AMT N.º 430/2019, ALTERADO PELO REGULAMENTO N.º 273/2021, DE 23 DE MARÇO

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2020
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo.	Un.			ver folha "reclamações Fertagus"
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i>), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-		O Gabinete de Apoio ao Cliente Fertagus, na estação do Pragal, é um espaço privilegiado para o esclarecimento de dúvidas, aconselhamentos sobre o serviço prestado, receção de pedidos de Cartão Lisboa Viva, 4_18 e sub23 urgentes e entrega de Perdidos e Achados, mas todas as 9 bilheteiras disponíveis nas estações efetuam atendimento ao cliente. Em alternativa a Fertagus disponibiliza o nº 21 106 63 63 e formulários on-line no seu site, assim como por e-mail através do e-mail info@fertagus.pt. A Fertagus possui 9 bilheteiras em operação e um Gabinete de apoio ao Cliente na Estação do Pragal, no entanto, todas as estações servidas pela Fertagus têm máquinas de venda automática onde se pode adquirir o título de transporte. Para além destes locais, os clientes podem adquirir o seu título de transporte nos espaços navegante, agentes de venda autorizados e qualquer outro operador da AML. Também está disponível a aplicação Pick Hub que permite a aquisição dos títulos regulares e também do Bilhete simples Fertagus. Em alternativa os títulos regulares podem ser recarregados no multibanco.	
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.			0
					0
					0
					0
					0
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.			0
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	Valores de 2022 atualizados com base no fator de emissão de eletricidade de 2022 APA - 0,175 tCO2e/MWh (Emissões em TonCO2e)	Tração elétrica	
			Valores de 2019 actualizados com base na rotulagem da factura de energia da de 2019 ((conversor 355 g CO2/kWh)	Tração elétrica	
			Valores de 2020 atualizados com base na rotulagem da factura de energia de 2020 - 270,88gCO2/kWh	Tração elétrica	5
			Valores de 2021 atualizados com base na rotulagem da factura de energia de 2020 - 270,88gCO2/kWh	Tração elétrica	
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³		Energia elétrica consumida (10^3 kWh)	18 598

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPPT, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.
Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.
Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

NOTA: Preenchido pelo aoperador a pedido do IMT, I.P.



TARIFÁRIO



EM VIGOR A PARTIR DE 1 DE JANEIRO 2020

Os títulos Navegante Metropolitano e Navegante Municipal, assim como os Bilhetes Simples Fertagus e Sulfertagus não sofreram qualquer alteração tarifária.

Taxa de atualização tarifária média de 0,37% nos títulos de transporte.

BILHETE PRÉ-COMPRADO TARIFA NORMAL 5 E 10 VIAGENS Fertagus

10 x LISBOA	5 x LISBOA	10 x PRAGAL	5 x PRAGAL	10 x CORROIOS	5 x CORROIOS	10 x FOROS DE AMORA	5 x FOROS DE AMORA	10 x FOGUEITEIRO	5 x FOGUEITEIRO	10 x COINHA	5 x COINHA	10 x PENALVA	5 x PENALVA	10 x PINHAL NOVO	5 x PINHAL NOVO	10 x VENDA DO ALCALDE	5 x VENDA DO ALCALDE	10 x PALMELA	5 x PALMELA	10 x SETÚBAL	5 x SETÚBAL
€13,55	€6,85	€18,05	€9,10	€20,35	€10,25	€23,95	€12,05	€27,55	€13,85	€30,25	€15,25	€33,45	€16,80	€35,70	€17,95	€38,85	€19,60	€41,10	€20,70	€43,95	€22,00
€13,50	€6,80	€18,00	€9,05	€20,25	€10,20	€23,85	€12,00	€27,45	€13,80	€30,15	€15,20	€33,30	€16,75	€35,65	€17,90	€38,75	€19,55	€41,00	€20,60	€43,85	€21,90

BILHETE PRÉ-COMPRADO TARIFA NORMAL 10 VIAGENS Sulfertagus

10 x PRAGAL	10 x CORROIOS	10 x F. AMORA	10 x FOGUEITEIRO	10 x COINHA	10 x PENALVA	10 x P. NOVO	10 x V. ALCALDE	10 x PALMELA	10 x SETÚBAL
€29,40	€31,70	€35,30	€38,90	€41,60	€44,30	€47,00	€49,70	€52,40	€55,10
€29,30	€31,60	€35,20	€38,80	€41,50	€44,20	€46,90	€49,60	€52,30	€55,00

BILHETE PRÉ-COMPRADO TARIFAS ESPECIAIS (1)(2)(3) 5 E 10 VIAGENS Fertagus

10 x LISBOA	5 x LISBOA	10 x PRAGAL	5 x PRAGAL	10 x CORROIOS	5 x CORROIOS	10 x FOROS DE AMORA	5 x FOROS DE AMORA	10 x FOGUEITEIRO	5 x FOGUEITEIRO	10 x COINHA	5 x COINHA	10 x PENALVA	5 x PENALVA	10 x PINHAL NOVO	5 x PINHAL NOVO	10 x VENDA DO ALCALDE	5 x VENDA DO ALCALDE	10 x PALMELA	5 x PALMELA	10 x SETÚBAL	5 x SETÚBAL
€9,50	€4,75	€12,65	€6,40	€14,45	€7,30	€17,15	€8,65	€19,90	€10,00	€22,15	€11,15	€24,40	€12,30	€25,75	€12,95	€28,45	€14,30	€29,80	€15,00	€31,45	€16,35
€9,45	€4,70	€12,60	€6,35	€14,40	€7,25	€17,10	€8,60	€19,85	€9,95	€22,10	€11,10	€24,35	€12,25	€25,70	€12,90	€28,40	€14,25	€29,75	€14,95	€31,40	€16,30

BILHETE PRÉ-COMPRADO TARIFAS ESPECIAIS (1)(2)(3) 10 VIAGENS Sulfertagus

10 x PRAGAL	10 x CORROIOS	10 x F. AMORA	10 x FOGUEITEIRO	10 x COINHA	10 x PENALVA	10 x P. NOVO	10 x V. ALCALDE	10 x PALMELA	10 x SETÚBAL
€24,05	€25,85	€28,55	€31,30	€33,55	€35,80	€38,05	€40,30	€42,55	€44,80
€23,95	€25,75	€28,45	€31,20	€33,45	€35,70	€37,95	€40,20	€42,45	€44,70

(1) TARIFA CRIANÇA (2) 3ª IDADE (3) REFORMADO/PENSIONISTA

INF.T.74JAN20

	IP3	IP5	IP10	IR
2 020	97%	99%	100%	100%



Série	Tração	Construtor	Tipologia	Ano de construção	Entidade proprietária do material circulante		Entidade responsável pela manutenção		Unidades Ativas		N.º de unidades inativas	Observações
					Designação	NIF	Designação	NIF	N.º de unidades ativas	Nº Dias de Indisponibilidade (unid. ativas)		
									18	365	0	
3500	Elétricas	Alstom/CAF	Automotoras	1999	Sagesecur	505078031	Fertagus	504226320	18	365	0	

RECLAMAÇÕES FERTAGUS

TIPOLOGIA	2020
ATENDIMENTO	53
CARTÃO CLIENTE	28
DECLARAÇÕES	3
PERDIDOS E ACHADOS	1
FISCALIZAÇÃO	240
ESPAÇOS COMERCIAIS	1
GESTÃO	1
HORÁRIOS	128
INFORMAÇÃO PÚBLICO	23
INFORMAÇÕES	6
INFAESTRUTURAS	38
OPERAÇÃO	87
SEGURANÇA	40
SISTEMA VENDAS	116
TROCA TÍTULOS	1
Totais	766