

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

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-	Metropolitano de Lisboa, EPE	
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	Concessão, mediante Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Metropolitano de Passageiros, celebrado entre o Estado Português (Concedente) e o Metropolitano de Lisboa, EPE (Concessionário).	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.
	Natureza do contrato de serviço público.	-	Concessão	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.
	Caracterização do Contrato de Serviço Público: (i) Designação do contrato; (ii) Identificação da autoridade de transportes concedente; (iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim); (iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N); (v) Estão definidas compensações financeiras (S/N); (vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho. (v) É atribuída exclusividade (S/N); (vi) Modos de transporte.	-	Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte por Estado Português De 23/03/2015 até 01/07/2024 S N N S Transporte público por metropolitano de passageiros na cidade de Lisboa e nos concelhos limítrofes da Grande Lisboa, abrangidos pela respetiva área correspondente ao nível III da NUTS.	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por: (i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional; (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 anexo	ANEXO 1 - Serviço público
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	4 linhas Linha Azul: 13,798 km; Linha Amarela: 11,087 km; Linha Verde: 9,013 km; Linha Vermelha: 10,561 km.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.
	N.º de circulações: (i) Totais anuais; (i) Média diária nos dias úteis; (ii) Média diária nos fins de semana e feriados.	Un.	499 209 n.d. n.d.	Informação não disponível mas poderá se preparada para envio mais tarde
	% da população do município servida por transportes públicos.	%	n.d.	
	N.º de veículos.km produzidos.	10³ VKm	5 080,093	Comboios x km (10^3 Ckm)
	N.º de lugares.km produzidos.	10⁶ LKm	3 708,227	
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço: (i) Títulos ocasionais; (ii) Títulos monomodais; (iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;	-	Ver anexo	ANEXO 2 - Títulos de transporte

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

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	165 874 485	
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm	876 125	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	23,63	
	Taxa de fraude detetada.	%	2,75	
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.	333 n.a. Com acessibilidade: 333 carruagens 168 carruagens: lotação 128 lugares; 165 carruagens: lotação 132 lugares.	Toda a frota do Metro consome energia elétrica (alta tensão)
	Idade média da frota	Anos	24,8	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro	106 758,24	ANEXO 3 - Receitas tarifárias
	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; (ii) Remuneração pela prestação do serviço público; (iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+); (iv) Outros subsídios à exploração; (v) Outros gastos.	10³ Euro	18 650,72 18 650,72	Nota: Valor correspondente a: Comparticipações 4-18 / sub23 / social+ Comparticipações Antigos Combatentes Gratuidade CML Pagamentos por Conta (AML) Jornadas Mundiais da Juventude
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante; (ii) Outros investimentos.	10³ Euro		
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	87,12	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)
	Índice de pontualidade (IP5).	%	99,85	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-	7,18	Índice de Satisfação do Cliente (índice numa escala de 0 - 10)
	N.º de reclamações por motivo.	Un.	7014	ANEXO 4 - Reclamações
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i>), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-	Atendimento (físicos, telefónicos, online)	
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.	8	8 [Incêndio: 6; Acidentes com pessoas: 2]
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	5,28	
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	645	Âmbito 1 e 2
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, KWh, m³	<i>Ver anexo</i>	ANEXO 5 - Sustentabilidade

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

Preenchido pelo Operador a pedido do IMT, I.P.

ANEXO 1 - Rede Metropolitano de Lisboa



Rede de transportes de Lisboa
Network diagram

- Aeroporto
Airport
- Autocarro suburbano
Suburban bus
- Barco
Boat
- Comboio
Railways
- Espaço Cliente
Customer care
- Espaço bebé
Baby care space
- Espaço Informação
Welcome Centre
- Metro
Underground
- Mobilidade reduzida
Step free
- Parque de bicicletas
Bike park
- Perdidos e achados
Lost property
- Polícia
Police
- Interface
Interchange
- Percurso pedonal
Pedestrian path



ANEXO 2 - Títulos de Transporte

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

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Oferta	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:			
	(i) Títulos ocasionais			
	Bilhete Viagem CA/ML		1,65	
	Zapping		1,47	
	EMV		1,65	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro Rede		6,60	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/TT		9,70	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/CP		10,70	
	Cartão Bancário		--	
	Viva Go		1,65	
	(ii) Títulos monomodais			
	(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas			
	Navegante Metropolitano		40,00	
	Navegante Metropolitano 4-18/Sub23 A		16,00	
	Navegante Metropolitano 4-18/Sub23 B		30,00	
	Navegante Metropolitano Social + A		20,00	
	Navegante Metropolitano Social + B		30,00	
	Navegante Lisboa		30,00	
	Navegante Lisboa 4-18/Sub23 A		12,00	
	Navegante Lisboa 4-18/Sub23 B		22,50	
	Navegante Lisboa Social + A		15,00	
	Navegante Lisboa Social + B		22,50	
	Navegante Amadora	€	30,00	
	Navegante Amadora 4-18/Sub23 A		12,00	
	Navegante Amadora 4-18/Sub23 B		22,50	
	Navegante Amadora Social + A		15,00	
	Navegante Amadora Social + B		22,50	
	Navegante Odivelas		30,00	
	Navegante Odivelas 4-18/Sub23 A		12,00	
	Navegante Odivelas 4-18/Sub23 B		22,50	
	Navegante Odivelas Social + A		15,00	
	Navegante Odivelas Social + B		22,50	
	Navegante Metropolitano Família		80,00	
	Navegante Lisboa Família		60,00	
	Navegante +65		20,00	
	Navegante Antigo Combatente -65		10,00	
	Navegante Urbano 3.ª Idade		15,00	
	Navegante Urbano Ref. Pens.		15,00	
	Navegante Operador Reformado		10,80	
	Navegante Operador Familiar		21,65	
	Polícia Judiciária		25,95	
	Navegante Rede		--	
	Navegante Rede 3ª Idade		--	
	Passe ML/Alvalade 30 dias (úteis) - Parque		46,50	
	Passe Carris/Metro urbano + Parque 30 dias		55,00	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPT, 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

ANEXO 3 - Receitas Tarifárias

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

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	106 758	
	- Bilhete Viagem Carris / Metro		19 354	
	- Zapping		16 264	
	- Outros		11 644	
	- Navegante Metropolitano		42 081	
	- Navegante Lisboa		13 155	
	- Outros Navegantes		3 793	
	- Outros Passes		466	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, 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

ANEXO 4 - Reclamações

**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**

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo:	Un.	7014	
	ACESSOS MECÂNICOS - Escadas Fora de Serviço		479	
	ACESSOS MECÂNICOS - Elevadores Fora de Serviço		279	
	ACESSOS MECÂNICOS - Cliente Retido em Elevador		0	
	ACESSOS MECÂNICOS - Falta de Limpeza		11	
	ACESSOS MECÂNICOS - Tapetes Fora de Serviço		22	
	ACESSOS MECÂNICOS - Diversos		9	
	ACIDENTES - Estações		15	
	ACIDENTES - Canais		13	
	ACIDENTES - Comboios		59	
	ACIDENTES - Elevadores		1	
	ACIDENTES - Escadas/Tapetes Mecânicos		11	
	ACIDENTES - Escadas Pedonais		23	
	ACIDENTES - Outros		7	
	ML ANULADA - Reclamação Anulada - Livro		200	
	CANAIS - Mau Funcionamento		26	
	CANAIS - Dificuldade de Escoamento		30	
	CANAIS - Canal Largo		6	
	CANAIS - Desconto Indevido		50	
	CANAIS - Diversos		18	
	V. VIAGEM - Reembolso Saldo		2	
	V. VIAGEM - Cartão não Funciona		26	
	V. VIAGEM - Diversos		20	
	V. VIAGEM - Pagamento/Devolução Cartão		7	
	CARTÃO LV - Foto/Dados Incorretos		47	
	CARTÃO LV - Atraso na Entrega		44	
	CARTÃO LV - Cartão não Funciona		60	
	CARTÃO LV - Diversos		29	
	CARTÃO LV - Pagam. de Substit. de Cartão		8	
	CARTÃO LV - Kiosk		37	
	CARTÃO LV - Perfil		59	
	CARTÃO LV - Anomalias Lista Negra		20	
	COMBOIOS - Não Abertura de Portas		10	
	COMBOIOS - Degradação de equipamentos		44	
	COMBOIOS - Comportamentos Sociais		22	
	COMBOIOS - Interrupção/Perturbação		214	
	COMBOIOS - Limpeza		9	
	COMBOIOS - Composições Reduzidas		15	
	COMBOIOS - Fecho Inoportuno de Portas		36	
	COMBOIOS - Travagem Brusca		28	
	COMBOIOS - Comboios Cheios		129	
	COMBOIOS - Horários/atrasos		315	
	COMBOIOS - Diversos		23	
	COMBOIOS - Informação sonora ou visual		18	
	COVID 19 - Estações		0	
	COVID 19 - Comboios/Oferta		0	
	COVID 19 - Segurança/Limpeza		0	
	COVID 19 - Comp. Sociais		1	
	COVID 19 - Diversos		0	
	DIVERSOS - Perdidos / Achados		29	
	DIVERSOS - Diversos		17	
	ELEVADORES - Elevador Fora de Serviço		--	
	ELEVADORES - Cliente Retido em Elevador		--	
	ELEVADORES - Falta de Limpeza		--	
	ELEVADORES - Diversos		--	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Acessos		13	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Ventiladores		2	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Limpeza Exterior		5	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Diversos		16	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Moradores		7	
	ESPAÇO CLIENTE - Demora no Atendimento		125	
	ESPAÇO CLIENTE - Falta de Senhas		108	
	ESPAÇO CLIENTE - Pessoal		16	
	ESPAÇO CLIENTE - Diversos		8	
	ESPAÇO CLIENTE - Documentação/Perfis		27	
	ESTAÇÕES - Átrios / Estações Enc.- Obras		31	
	ESTAÇÕES - Degradação		35	
	ESTAÇÕES - Serviços Metrocom/Publímetro		1	

ANEXO 4 - Reclamações

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

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Qualidade e segurança	ESTAÇÕES - Limpeza		70	
	ESTAÇÕES - Desguarnecimento		37	
	ESTAÇÕES - Falta/Avaria Inst. Sanitárias		32	
	ESTAÇÕES - Átrios Abertura/Encerramento		32	
	ESTAÇÕES – Acessibilidades/Mob. Reduzida		16	
	ESTAÇÕES - Diversos		26	
	ESTAÇÕES - Ponto Ajuda		18	
	ESTAÇÕES – Mensagens Rede Sonora/Escrita		69	
	ESTAÇÕES - Comportamentos Sociais		14	
	MAVT - Máquina - Avaria		13	
	MAVT - Retenção de Notas		113	
	MAVT - Retenção de Moedas		38	
	MAVT - Não Emissão de Bilhete		72	
	MAVT - Engano na Compra / Carregamento		252	
	MAVT - Diversos		16	
	MAVT - Retenção de valor / Falhas MB		143	
	MULTAS - Falta de Título de Transporte		104	
	MULTAS - Título não Válido		149	
	MULTAS - Diversos		14	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Q. Ambientais		3	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Danos Obras		3	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Ações com Impacto na Exploração		560	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Linha Vermelha / Alcântara		7	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Linha Circular		29	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Odivelas / Loures		6	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Diversos		2	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - TML		32	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - Diversos		3	
	PESSOAL - Intervenção da Fiscalização		9	
	PESSOAL - Incorreção no Atendimento		199	
	PESSOAL - Prestação de Infor. Incorreta		62	
	PESSOAL - Diversos		9	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Site ML		35	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Redes Sociais		2	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Serviços Online		16	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Diversos		9	
	POSTOS DE VENDA - Encerrado/Horário		14	
	POSTOS DE VENDA - Falta de Informação		4	
	POSTOS DE VENDA - Erro na Venda		29	
	POSTOS DE VENDA - Demora no Atendimento		86	
	POSTOS DE VENDA - Diversos		11	
	POSTOS DE VENDA - Documentação/Perfis		14	
	Reclamação Outros Operadores		104	
	SEGURANÇA - Atuação Vigilantes		67	
	SEGURANÇA - Mendicidade		16	
	SEGURANÇA - Roubo/Agressão		23	
	SEGURANÇA - Falta Condições de Segurança		59	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Greves/Plenários		4	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Eventos Especiais		10	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Diversos		1	
	TÍTULOS - Aumentos Tarifários		1	
	TÍTULOS - Alteração de Tarifário		1	
	TÍTULOS - Vouchers		3	
	TÍTULOS - Diversos		28	
	TÍTULOS - Procedimentos Faturas		16	
	TÍTULOS - Navegante Família		36	
	LITTLEPAY - Littlepay		593	
	PLATAFORMAS DIGITAIS		--	
	Vários Temas		758	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, 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

ANEXO 5 - Sustentabilidade

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

Dimensão	Indicador	Unidade	2023	Observações
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³		
	- Eletricidade	kWh	100 368 562	
	- Gás Natural	m³	201 740	
	- Gasóleo	l	76 983	
	- Gasolina	l	808,87	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, 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