

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	2024	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 Metropolitano de Passageiros Estado Português De 15/07/2024 até 01/07/2030 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.	O Tribunal de Contas, no âmbito das competências que lhe estão atribuídas, no enquadramento do desenvolvimento sustentável das finanças públicas, concedeu o visto prévio ao Aditamento ao Contrato de Concessão de Serviço Público de transporte de passageiros do Metropolitano de Lisboa que vigorará até 1 de julho de 2030.
	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
	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.	473 366 - -	
Oferta	% da população do município servida por transportes públicos.	%	n.d.	
	N.º de veículos.km produzidos.	10³ VKm	5 053,36	Comboios x km (10^3 Ckm)
	N.º de lugares.km produzidos.	10⁶ LKm	3 767,71	
	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	2024	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	176 727 285	
	N.º de passageiros.km transportados.	10 ³ PKm	922 919	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	24,50%	
	Taxa de fraude detetada.	%	3,53%	
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	25,8	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	Ver anexo	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.	10 ³ Euro	43164 6 162 19 697 17 262 43 0	Conforme fórmula de cálculo da COSP - Aditamento do contrato de concessão Prest. serv. - Compensação tarifária TML Mobil.T - Subvenção Comissão Europeia
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante; (ii) Outros investimentos.	10 ³ Euro	0 0	
	Índice de regularidade (IR).	%	97,95%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)
	Índice de pontualidade (IP5).	%	99,89%	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.	-	7,35	Índice de Satisfação do Cliente (índice numa escala de 0 - 10)
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo.	Un.	Ver anexo	ANEXO 4 - Reclamações
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, online 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.	0	
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	4,85	
	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	585	Âmbito 1 e 2
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, KWh, m³	Ver anexo	ANEXO 5 - Sustentabilidade

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 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	2024	Observações
Oferta	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:			
	(i) Títulos ocasionais			
	Bilhete Viagem CA/ML		1,80	
	Zapping		1,61	
	EMV		1,80	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro Rede		6,80	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/TT		9,80	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/CP		10,80	
	Cartão Bancário			
	Viva Go		1,80	
	(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 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 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	2024	Observações
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	87 910	
	- Bilhete Viagem Carris / Metro		16 759	
	- Zapping		14 034	
	- Outros		17 600	
	- Navegante Metropolitano		27 546	
	- Navegante Lisboa		8 834	
	- Outros Navegantes		2 698	
	- Outros Passes		438	

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	2024	Observações
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo:		6584	
	ACESSOS MECÂNICOS - Escadas Fora de Serviço		531	
	ACESSOS MECÂNICOS - Elevadores Fora de Serviço		431	
	ACESSOS MECÂNICOS - Cliente Retido em Elevador		0	
	ACESSOS MECÂNICOS - Falta de Limpeza		8	
	ACESSOS MECÂNICOS - Tapetes Fora de Serviço		30	
	ACESSOS MECÂNICOS - Diversos		11	
	ACIDENTES - Estações		15	
	ACIDENTES - Canais		14	
	ACIDENTES - Comboios		27	
	ACIDENTES - Elevadores		1	
	ACIDENTES - Escadas/Tapetes Mecânicos		17	
	ACIDENTES - Escadas Pedonais		11	
	ACIDENTES - Outros		4	
	ML ANULADA - Reclamação Anulada - Livro		142	
	CANAIS - Mau Funcionamento		13	
	CANAIS - Dificuldade de Escoamento		20	
	CANAIS - Canal Largo		5	
	CANAIS - Desconto Indevido		35	
	CANAIS - Diversos		15	
	V. VIAGEM - Reembolso Saldo		2	
	V. VIAGEM - Cartão não Funciona		23	
	V. VIAGEM - Diversos		19	
	V. VIAGEM - Pagamento/Devolução Cartão		2	
	CARTÃO LV - Foto/Dados Incorretos		43	
	CARTÃO LV - Atraso na Entrega		35	
	CARTÃO LV - Cartão não Funciona		48	
	CARTÃO LV - Diversos		65	
	CARTÃO LV - Pagam. de Substit. de Cartão		22	
	CARTÃO LV - Kiosk		28	
	CARTÃO LV - Perfil		44	
	CARTÃO LV - Anomalias Lista Negra		13	
	COMBOIOS - Não Abertura de Portas		11	
	COMBOIOS - Degradação de equipamentos		29	
	COMBOIOS - Comportamentos Sociais		23	
	COMBOIOS - Interrupção/Perturbação		238	
	COMBOIOS - Limpeza		20	
	COMBOIOS - Composições Reduzidas		9	
	COMBOIOS - Fecho Inoportuno de Portas		28	
	COMBOIOS - Travagem Brusca		13	
	COMBOIOS - Comboios Cheios		96	
	COMBOIOS - Horários/atrasos		312	
	COMBOIOS - Diversos		14	
	COMBOIOS - Informação sonora ou visual		22	
	COVID 19 - Comp. Sociais		0	
	DIVERSOS - Perdidos / Achados		36	
	DIVERSOS - Diversos		32	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Acessos		9	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Ventiladores		3	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Limpeza Exterior		2	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Diversos		21	
	ENVOLVENTE EXTERIOR - Moradores		6	
	ESPAÇO CLIENTE - Demora no Atendimento		67	
	ESPAÇO CLIENTE - Falta de Senhas		50	
	ESPAÇO CLIENTE - Pessoal		19	
	ESPAÇO CLIENTE - Diversos		16	
	ESPAÇO CLIENTE - Documentação/Perfis		8	
	ESTAÇÕES - Átrios / Estações Enc. - Obras		7	
	ESTAÇÕES - Degradação		61	
	ESTAÇÕES - Serviços Metrocom/Publimetro		5	
	ESTAÇÕES - Limpeza		75	
	ESTAÇÕES - Desguarnecimento		15	
	ESTAÇÕES - Falta/Avaria Inst. Sanitárias		22	
	ESTAÇÕES - Átrios Abertura/Encerramento		21	
	ESTAÇÕES - Acessibilidades/Mob. Reduzida		6	
	ESTAÇÕES - Diversos		41	
	ESTAÇÕES - Ponto Ajuda		15	
	ESTAÇÕES - Mensagens Rede Sonora/Escrita		38	
	ESTAÇÕES - Comportamentos Sociais		15	
	MAVT - Máquina - Avaria		6	
	MAVT - Retenção de Notas		80	
	MAVT - Retenção de Moedas		36	
	MAVT - Não Emissão de Bilhete		51	
	MAVT - Engano na Compra / Carregamento		223	
	MAVT - Diversos		22	
	MAVT - Retenção de valor / Falhas MB		135	
	MULTAS - Falta de Título de Transporte		142	
	MULTAS - Título não Válido		129	
	MULTAS - Diversos		20	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Q. Ambientais		13	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Danos Obras		11	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Ações com Impacto na Exploração		62	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Linha Vermelha / Alcântara		8	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Linha Circular		22	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Odéveis / Loures		3	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Diversos		1	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - TML		60	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - Diversos		5	
	PESSOAL - Intervenção da Fiscalização		14	
	PESSOAL - Incorreção no Atendimento		183	
	PESSOAL - Prestação de Infor. Incorreta		57	
	PESSOAL - Diversos		15	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Site ML		13	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Redes Sociais		2	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Serviços Online		26	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Diversos		5	
	POSTOS DE VENDA - Encerrado/Horário		16	
	POSTOS DE VENDA - Falta de Informação		1	
	POSTOS DE VENDA - Erro na Venda		31	
	POSTOS DE VENDA - Demora no Atendimento		50	
	POSTOS DE VENDA - Diversos		12	
	POSTOS DE VENDA - Documentação/Perfis		1	
	Reclamação Outros Operadores		101	
	SEGURANÇA - Atuação Vigilantes		41	
	SEGURANÇA - Mendicidade		16	
	SEGURANÇA - Roubo/Agressão		23	
	SEGURANÇA - Falta Condições de Segurança		55	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Greves/Plenários		26	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Eventos Especiais		3	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Estações		1	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Diversos		3	
	TÍTULOS - Aumentos Tarifários		--	
	TÍTULOS - Alteração de Tarifário		4	
	TÍTULOS - Vouchers		17	
	TÍTULOS - Diversos		23	
	TÍTULOS - Procedimentos Faturas		19	
	TÍTULOS - Navegante Família		8	
	LITTLEPAY - Littlepay		915	
	RGPD		1	
	Vários Temas		794	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RISPPT, 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 circunstâncias 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	2024	Observações
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³		
	- Eletricidade	kWh	99 178 568	
	- Gás Natural	m³	188 698	
	- Gasóleo	l	61 885	
	- Gasolina	l	4485	

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