

# AMT emite Relatório Final da Ação Inspetiva ao Metropolitano de Lisboa

A Ação Inspetiva e de diagnóstico realizada à empresa Metropolitano de Lisboa E.P.E. (ML), nos passados dias 12, 14 e 18 de dezembro de 2016, destinou-se a avaliar as condições de exploração do serviço público de transporte de passageiros, abrangendo todas as Linhas e estações, onde foram verificados diversos parâmetros na perspetiva/ perceção do Passageiro, designadamente: Pontualidade dos comboios; Frequência dos comboios; Conforto; Atendimento ao Cliente e o Acesso a serviços e infraestruturas nas estações.

É de sublinhar desde já que o ML no exercício do contraditório informou a AMT que tinha internalizado a maior parte das recomendações constantes do Relatório Preliminar AMT.

Pelas constações efetuadas não foram identificados eventuais incumprimentos legais ou contratuais uma vez que o contrato não é adequadamente objetivo de forma permitir a medição detalhada de indicadores de performance e nem todas as obrigações de serviço público são quantificáveis ou mensuráveis, inviabilizando a precisa aferição de eventuais incumprimentos e aplicação de eventuais sanções/penalidades.

Como principais conclusões, e para os três dias observados, constatou-se que, na generalidade, não se verificaram insuficiências substanciais no atendimento ao passageiro e no acesso a serviços e infraestruturas, não obstante o registo de situações de indisponibilidade parcial das máquinas de venda automática de bilhetes em diversas estações.

Verificaram-se também substanciais desfasamentos entre os tempos medidos/registados "*in loco*" pela equipa da ação inspetiva e a informação disponibilizada no "*painel eletrónico de informação*" nos cais, e a anunciada no sítio da internet bem como a constante do contrato de concessão de serviço público.

A AMT considera essencial que a comunicação e a informação ao público sejam melhoradas, tornando-as mais dinâmicas e precisas e que o Contrato de Concessão de Serviço Público seja reanalisado e revisto, de forma a que, entre outros objetivos: sejam implementados procedimentos periódicos de reporte de informação; sejam previstos indicadores de performance objetivos, claros e mensuráveis, que as

penalidades ou bonificações sejam indexadas ao cumprimento de todas as obrigações de serviço público, tendo em conta a disponibilidade/fiabilidade programada e efetiva da operação e de equipamentos e infraestruturas, seguindo as melhores práticas em sistemas de transporte equiparáveis.

Com esta iniciativa a AMT pretende contribuir, entre outros objetivos, para: a promoção da defesa dos direitos e interesses dos consumidores; o desenvolvimento e avaliação de políticas públicas e empresariais centradas em padrões de qualidade elevada; para a objetividade e transparência das regras legais e contratuais; e a assegurar mecanismos de acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento para que seja possível uma melhoria contínua do valor a entregar ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.

O Relatório Final deixa um conjunto de 5 Recomendações relacionadas com os parâmetros inspecionados e, adicionalmente, uma Recomendação Final para apresentação de um plano de ações a empreender bem como o ponto de situação da respetiva implementação no prazo máximo de 6 meses.

*3 de março de 2017*

**Consulte:**

[O Relatório Final da Ação Inspetiva às Condições de Exploração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.](#)