

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	2025	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.	-		<i>Ver anexo</i>	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; Rede: 44,459 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.	458237			
% da população do município servida por transportes públicos.	%	n.d.			
N.º de veículos.km produzidos.	10 ³ VKm	4959,97	Comboios x km (10 ³ Ckm)		
N.º de lugares.km produzidos.	10 ⁶ LKkm	3809,89			
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;	-		<i>Ver anexo</i>	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	2025	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	173475554	
	N.º de passageiros.km transportados.	10 ³ PKm	899262	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	23,60%	
	Taxa de fraude detetada.	%	2,52%	
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	26,8	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	<u>Ver anexo</u>	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	67022 26021 40688 0 312 0	Conforme fórmula de cálculo da COSP - Aditamento do contrato de concessão Prest. serv. - Compensação tarifária TML 2024: Mann Hummel - Aerosold / Mobil.T - Subvenção Comissão Europeia 2025: F.Ambiental CBTC
	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	113975,2 48835,0 65140,3	
	Índice de regularidade (IR).	%	95,95%	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.	-	5,75	Índice de Satisfação do Cliente (índice numa escala de 0 - 10)
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo.	Un.	<u>Ver anexo</u>	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.	11	
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	4,62	
	Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	569
Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).		L, KWh, m ³	<u>Ver anexo</u>	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 Metropolitana 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	2025	Observações
Oferta	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:			
	(i) Títulos ocasionais			
	Bilhete Viagem CA/ML		1,85	
	Zapping		1,66	
	EMV		1,85	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro Rede		7,00	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/TT		10,00	
	Bilhete 24 Horas Carris/Metro/CP		11,00	
	Cartão Bancário			
	Viva Go		1,85	
	(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 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

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	2025	Observações
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro	82 724	
	- <i>Bilhete Viagem Carris / Metro</i>		13 893	
	- <i>Zapping</i>		12 310	
	- <i>Outros</i>		19 355	
	- <i>Navegante Metropolitano</i>		25 445	
	- <i>Navegante Lisboa</i>		8 687	
	- <i>Outros Navegantes</i>		2 499	
	- <i>Outros Passes</i>		535	

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	2025	Observações
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo:		5034	
	<i>ACESSOS MECÂNICOS - Escadas Fora de Serviço</i>		481	
	<i>ACESSOS MECÂNICOS - Elevadores Fora de Serviço</i>		437	
	<i>ACESSOS MECÂNICOS - Cliente Retido em Elevador</i>		0	
	<i>ACESSOS MECÂNICOS - Falta de Limpeza</i>		6	
	<i>ACESSOS MECÂNICOS - Tapetes Fora de Serviço</i>		18	
	<i>ACESSOS MECÂNICOS - Diversos</i>		10	
	<i>ACIDENTES - Estações</i>		17	
	<i>ACIDENTES - Canais</i>		6	
	<i>ACIDENTES - Comboios</i>		23	
	<i>ACIDENTES - Elevadores</i>		0	
	<i>ACIDENTES - Escadas/Tapetes Mecânicos</i>		11	
	<i>ACIDENTES - Escadas Pedonais</i>		12	
	<i>ACIDENTES - Outros</i>		13	
	<i>ML ANULADA - Reclamação Anulada - Livro</i>		130	
	<i>CANAIS - Mau Funcionamento</i>		12	
	<i>CANAIS - Dificuldade de Escoamento</i>		21	
	<i>CANAIS - Canal Largo</i>		7	
	<i>CANAIS - Desconto Indevido</i>		25	
	<i>CANAIS - Diversos</i>		12	
	<i>V. VIAGEM - Reembolso Saldo</i>		7	
	<i>V. VIAGEM - Cartão não Funciona</i>		34	
	<i>V. VIAGEM - Diversos</i>		37	
	<i>V. VIAGEM - Pagamento/Devolução Cartão</i>		3	
	<i>CARTÃO LV - Foto/Dados Incorretos</i>		58	
	<i>CARTÃO LV - Atraso na Entrega</i>		54	
	<i>CARTÃO LV - Cartão não Funciona</i>		46	
	<i>CARTÃO LV - Diversos</i>		50	
	<i>CARTÃO LV - Pagam. de Substit. de Cartão</i>		11	
	<i>CARTÃO LV - Kiosk</i>	Un.	23	
	<i>CARTÃO LV - Perfil</i>		23	
	<i>CARTÃO LV - Anomalias Lista Negra</i>		17	
	<i>COMBOIOS - Não Abertura de Portas</i>		5	
	<i>COMBOIOS - Degradação de equipamentos</i>		33	
	<i>COMBOIOS - Comportamentos Sociais</i>		35	
	<i>COMBOIOS - Interrupção/Perturbação</i>		171	
	<i>COMBOIOS - Limpeza</i>		20	
	<i>COMBOIOS - Composições Reduzidas</i>		0	
	<i>COMBOIOS - Fecho Inoportuno de Portas</i>		24	
	<i>COMBOIOS - Travagem Brusca</i>		4	
	<i>COMBOIOS - Comboios Cheios</i>		101	
	<i>COMBOIOS - Horários/atrasos</i>		290	
	<i>COMBOIOS - Diversos</i>		31	
	<i>COMBOIOS - Informação sonora ou visual</i>		23	
	<i>COVID 19 - Comp. Sociais</i>		0	
	<i>DIVERSOS - Perdidos / Achados</i>		16	
	<i>DIVERSOS - Diversos</i>		67	
	<i>ENVOLVENTE EXTERIOR - Acessos</i>		15	
	<i>ENVOLVENTE EXTERIOR - Ventiladores</i>		1	
	<i>ENVOLVENTE EXTERIOR - Limpeza Exterior</i>		8	
	<i>ENVOLVENTE EXTERIOR - Diversos</i>		16	
	<i>ENVOLVENTE EXTERIOR - Moradores</i>		4	
	<i>ESPAÇO CLIENTE - Demora no Atendimento</i>		17	
	<i>ESPAÇO CLIENTE - Falta de Senhas</i>		5	
	<i>ESPAÇO CLIENTE - Pessoal</i>		9	
	<i>ESPAÇO CLIENTE - Diversos</i>		9	
	<i>ESPAÇO CLIENTE - Documentação/Perfis</i>		8	
	<i>ESTAÇÕES - Átrios / Estações Enc. - Obras</i>		13	
	<i>ESTAÇÕES - Degradação</i>		58	
	<i>ESTAÇÕES - Serviços Metrocom/Publimetro</i>		11	

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	2025	Observações
Qualidade e segurança	ESTAÇÕES - Limpeza		74	
	ESTAÇÕES - Desguarnecimento		19	
	ESTAÇÕES - Falta/Avaria Inst. Sanitárias		19	
	ESTAÇÕES - Átrios Abertura/Encerramento		25	
	ESTAÇÕES - Acessibilidades/Mob. Reduzida		6	
	ESTAÇÕES - Diversos		40	
	ESTAÇÕES - Ponto Ajuda		7	
	ESTAÇÕES - Mensagens Rede Sonora/Escrita		50	
	ESTAÇÕES - Comportamentos Sociais		35	
	MAVT - Máquina - Avaria		4	
	MAVT - Retenção de Notas		63	
	MAVT - Retenção de Moedas		41	
	MAVT - Não Emissão de Bilhete		48	
	MAVT - Engano na Compra / Carregamento		217	
	MAVT - Diversos		29	
	MAVT - Retenção de valor / Falhas MB		103	
	MULTAS - Falta de Título de Transporte		84	
	MULTAS - Título não Válido		90	
	MULTAS - Diversos		17	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Q. Ambientais		0	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Danos Obras		8	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Ações com Impacto na Exploração		0	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Linha Vermelha / Alcântara		6	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Linha Circular		15	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Odivelas / Loures		2	
	OBRAS E EXPANSÃO DA REDE - Diversos		4	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - TML		66	
	OUTROS SUPORTES/TARIFÁRIO - Diversos		4	
	PESSOAL - Intervenção da Fiscalização		11	
	PESSOAL - Incorreção no Atendimento		119	
	PESSOAL - Prestação de Infor. Incorreta		41	
	PESSOAL - Diversos		12	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Site ML		15	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Redes Sociais		1	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Serviços Online		10	
	PLATAFORMAS DIGITAIS - Diversos		2	
	POSTOS DE VENDA - Encerrado/Horário		12	
	POSTOS DE VENDA - Falta de Informação		0	
	POSTOS DE VENDA - Erro na Venda		27	
	POSTOS DE VENDA - Demora no Atendimento		17	
	POSTOS DE VENDA - Diversos		8	
	POSTOS DE VENDA - Documentação/Perfis		0	
	Reclamação Outros Operadores		144	
	SEGURANÇA - Atuação Vigilantes		19	
	SEGURANÇA - Mendicidade		12	
	SEGURANÇA - Roubo/Agressão		17	
	SEGURANÇA - Falta Condições de Segurança		72	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Greves/Plenários		36	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Eventos Especiais		2	
	SITUAÇÕES PONTUAIS - Estações		2	
SITUAÇÕES PONTUAIS - Diversos		2		
TÍTULOS - Aumentos Tarifários		0		
TÍTULOS - Alteração de Tarifário		1		
TÍTULOS - Vouchers		55		
TÍTULOS - Diversos		15		
TÍTULOS - Procedimentos Faturas		13		
TÍTULOS - Navegante Família		8		
EMV - Littlepay		683		
RGPD		4		
Vários Temas		0		

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	2025	Observações
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m ³		
	- <i>Eletricidade</i>	kWh	97 869 764	
	- <i>Gás Natural</i>	m ³	196 726	
	- <i>Gasóleo</i>	l	40 099	
	- <i>Gasolina</i>	l	18 075	

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