

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS PASSAGEIROS

Transporte Público flexível – “*Transporte a Pedido*” – USO

Autoridade de Transportes da CIM da Lezíria do Tejo

Índice

| | |
|---|----|
| • Capítulo I – Disposições gerais..... | 6 |
| Cláusula 1ª – Objeto e Âmbito de Avaliação..... | 6 |
| Cláusula 2ª – Definições | 6 |
| • Capítulo II – Serviço de Transporte Público Flexível de Passageiros – “Transporte a Pedido” | 7 |
| Secção I – Serviço de Transporte Público..... | 7 |
| Cláusula 3ª – Registo dos passageiros..... | 7 |
| Cláusula 4ª – Agendamento de viagens..... | 7 |
| Secção II – Oferta..... | 8 |
| Cláusula 5ª – Serviços de “Transporte a Pedido” | 8 |
| Cláusula 6ª – Paragens | 8 |
| Cláusula 7ª – Horários | 8 |
| Secção III – Tarifários e Títulos de Transporte..... | 8 |
| Cláusula 8ª – Tarifários..... | 8 |
| Cláusula 9ª – Títulos de Transporte | 9 |
| Cláusula 10ª – Pagamento | 9 |
| Secção IV – Serviços Especiais..... | 9 |
| Cláusula 11ª – Serviço Especial..... | 9 |
| Secção V – Obrigações..... | 9 |
| Cláusula 12ª – Obrigações do passageiro | 9 |
| Cláusula 13ª – Proteção de dados | 10 |
| Cláusula 14ª – Apoio ao Passageiro..... | 11 |
| • Capítulo III – Incumprimento e Fiscalizações | 11 |
| Cláusula 15ª – Fiscalização | 11 |
| Cláusula 16ª – Penalidades..... | 12 |
| • Capítulo IV – Disposições finais..... | 12 |
| Cláusula 17ª – Entrada em vigor | 12 |

I – Enquadramento

O Regulamento (CE) 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro, define o modo como devem as autoridades de transporte assegurar a prestação de serviços, estabelecendo as obrigações de serviço público a que os operadores estão obrigados e as zonas por si abrangidas.

O Regime Jurídico do Serviço Público de Transportes de Passageiros, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho (doravante designado “RJSPTP”), determina que a CIM da Lezíria do Tejo é a autoridade de transportes competente quanto aos serviços públicos de transportes de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica.

A CIMLT também é a Autoridade de Transportes competente relativa aos serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros de âmbito municipal, no que se refere aos serviços que se desenvolvam integral ou maioritariamente na área geográfica dos Municípios que integram a CIMLT e que delegaram nesta, por via de delegação de competências contratualizada com cada um dos seus Municípios, nos termos do artigo 10.º do RJSPTP

Também através destes Contratos interadministrativos de delegação de competências, a CIMLT tem a competência, enquanto Autoridade de Transportes, para a realização de serviços públicos de transporte de passageiros flexível, nos termos do artigo 4.º do DL n.º 60/2016, de 8 de setembro.

No mesmo RJSPTP, foi consagrado o conceito de “serviço público de Transporte de Passageiros Flexível”, estabelecendo-o como parte integrante do sistema de transportes e da cadeia de deslocações visando garantir o acesso a centros geradores de procura de abrangência municipal ou regional, e ainda fazer face à procura por parte dos passageiros de serviços de mobilidade e transportes em áreas coerentes de mobilidade, independentemente de fronteiras administrativas.

Não conseguindo o sistema de transportes dar resposta satisfatória a uma parte significativa das necessidades de mobilidade da população, face ao desenvolvimento das periferias urbanas e à dispersão populacional, o que contribui para limitar a mobilidade de pessoas, que por razões económicas, de idade, ou outras situações pessoais, não têm acesso ao automóvel para realizar as suas deslocações, tornou-se essencial encontrar soluções específicas e flexíveis de transporte que constituam uma alternativa eficiente ao veículo privado e que se adaptem verdadeiramente às necessidades de mobilidade das pessoas.

Estabelece, por isso, o Plano Estratégico dos Transportes, aprovado pelo Despacho n.º 7575/2012, de 1 de junho (publicado na 2.ª Série do DR, n.º 107), que a existência de soluções de mobilidade e de acesso a bens e serviços fundamentais é essencial.

Com efeito, a falta de soluções condiciona a mobilidade e limita o acesso da população às diferentes atividades quotidianas, o que leva a um fator de exclusão social, que afeta em grande parte os grupos de pessoas mais vulneráveis, sem acesso ao automóvel, pessoas com situação económica mais débil, isoladas, idosos, população de áreas pequenas e muitas vezes dispersas ou mesmo para população, que mesmo residindo em cidades com muita oferta de transporte público necessitem de transporte público em que não existe oferta ou existe em número inferior.

Veio por isso o Plano Estratégico dos Transportes reconhecer esta lacuna legislativa e afirmar a necessidade de regulação específica implementando soluções inovadoras.

Posteriormente, o Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro, implementou soluções de mobilidade que promovam os serviços de transporte flexível em regiões e períodos de baixa procura. Nessa medida foram então estabelecidas regras específicas para que fosse permitida a implementação efetiva da prestação deste serviço de mobilidade, sendo uma forma complementar, e não concorrente, dos sistemas de transportes públicos coletivos regulares.

O Transporte de Passageiros Flexível permite, por isso, colmatar algumas limitações identificadas ao transporte público convencional, podendo desempenhar funções de grande importância, designadamente, oferecer acessibilidade nas zonas isoladas e dispersas, garantir um serviço de transporte nos espaços periurbanos onde a densidade populacional não justifica a rede existente e, complementando, a rede de transporte pública regular nas zonas urbanas, responder às necessidades específicas da população mais envelhecida e em idade escolar, bem como assegurar as necessidades de mobilidade condicionada que necessitam de um serviço específico e de proximidade.

De entre as modalidades do Transporte de Passageiros Flexível, a CIM da Lezíria do Tejo, pretende implementar o *“Transporte a Pedido”*, o qual emergirá numa primeira fase através de um projeto piloto.

Tendo em conta que o *“Transporte a Pedido”* assenta na flexibilização da oferta, com vista à sua melhor adaptação à procura existente, reduzindo os custos de exploração e otimizando as condições de serviço. Procura, também, agregar as vantagens de maior flexibilidade, associadas aos táxis, com as vantagens de custos mais baixos.

No *“Transporte a Pedido”*, ao contrário do regime convencional, é o passageiro que desencadeia a viagem, entrando em contacto com a central de reservas, que posteriormente organiza a oferta de transporte em função das requisições efetuadas. O

passageiro é transportado até ao seu destino final (paragem já definida), sendo o veículo partilhado com outros passageiros cujas viagens têm um padrão de viagem idêntico ou se intercetem.

O *"Transporte a Pedido"* consubstancia uma diversidade de soluções, quanto aos seus objetivos, como o tipo de frota utilizada, graus de liberdade definidos para o percurso e paragens, níveis de tecnologia, o que vai permitir que este serviço se aplique numa grande amplitude de situações.

Nestes termos, o Conselho Intermunicipal, sob proposta do Secretariado Executivo, deliberou em # de # de 2023 estabelecer as condições de utilização do Transporte Público Flexível – *"Transporte a Pedido"*.

Capítulo I – Disposições gerais

Cláusula 1ª – Objeto e Âmbito de Avaliação

O presente Regulamento procede à definição das regras de utilização dos passageiros no que diz respeito ao serviço de “*Transporte a Pedido*” da CIMLT.

Cláusula 2ª - Definições

Para efeitos da presente deliberação, e salvo se de modo diferente resultar do seu texto, os termos e expressões usados, iniciados com letra maiúscula e a seguir indicados têm o significado seguinte:

- a) “*App*”: a aplicação para dispositivos móveis compatível, pelo menos, com os sistemas operativos Android e/ou IOS, a desenvolver pela CIMLT, onde conste informação sobre o Serviço Público por si explorado.
- b) “*Autoridade de Transportes*”, qualquer autoridade pública com atribuições e competências em matéria de organização, exploração, atribuição, investimento, financiamento e fiscalização do serviço público de transporte de passageiros, bem como de determinação de obrigações de serviço público e de tarifários numa determinada zona geográfica de nível local, regional ou nacional, ou qualquer entidade pública por aquela investido dessas atribuições e competências, sendo que, no contexto do presente RJSPTP, esta expressão pode também referir -se a um agrupamento de autoridades;
- c) “*Operador de serviço público*”, entidade encarregue de explorar serviços públicos de transporte de passageiros.
- d) “*Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros*”: o regime jurídico aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho.
- e) “*Regulamento 1370/2007*”: o Regulamento (CE) 1370/2007 Regulamento (CE) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos ferroviário e rodoviário de passageiros, alterado pelo Regulamento (UE) 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016.
- f) “*Serviço especial*”, serviços de transporte para passageiros com deficiência física.
- g) “*Serviço público de transporte de passageiros flexível*”, o serviço público de transporte de passageiros explorado de forma adaptada às necessidades dos passageiros, permitindo a flexibilidade de, pelo menos, uma das seguintes dimensões da prestação do serviço: itinerários, horários, paragens e tipologia de veículo.
- h) “*Sistemas de bilhética*”, os sistemas de gestão, controlo e informação relativos à venda e utilização de títulos e tarifas de transporte, que constituem suporte e parte

integrante de um sistema de transporte flexível, e que incluem tanto os suportes informáticos (software e hardware) e plataformas e aplicações informáticas, como os suportes físicos, como cartões de suporte de bilhetes, incluindo também as regras e procedimentos associados e sistemas de fiscalização e monitorização da exploração, gestão financeira e de frota de operadores.

- i) *"Sistema de Gestão de Reservas"*: o sistema informático destinado ao registo e gestão de pré-reservas de passageiros.
- j) *"Título"*: o título de transporte que confere o direito à utilização do Serviço Público, após a respetiva validação.
- k) *"Website"*: o sítio de internet a desenvolver pela CIMLT, onde conste informação sobre o Serviço Público por si explorado.

Capítulo II – Serviço de Transporte Público Flexível de Passageiros – “Transporte a Pedido”

Secção I – Serviço de Transporte Público

Cláusula 3ª – Registo dos passageiros

- 1- Para a utilização do serviço de “Transporte a Pedido”, os passageiros terão que proceder, obrigatória e previamente, ao seu registo.
- 2- O registo é realizado através dos seguintes meios tecnológicos: de chamada telefónica, ou pelo Website <https://transporteflexivel.cimlt.eu>.
- 3- Para efetuar o registo é necessário o fornecimento de dados obrigatórios, designadamente, o nome, data de nascimento, número de contribuinte, morada da residência.

Cláusula 4ª – Agendamento de viagens

- 1- O agendamento só será permitido se o registo do passageiro for efetuado nos termos cláusula anterior.
- 2- Para efetuar a reserva será necessário fornecer determinados elementos:
 - Número do registo efetuado;
 - Origem;
 - Destino;
 - Hora do serviço.
- 3- A reserva da viagem será agendada até às 12h30m do dia útil anterior (d-1), através de chamada telefónica, ou website - <https://transporteflexivel.cimlt.eu>.

4- Após o agendamento será enviada a confirmação ao passageiro até as 17h30m do dia útil anterior (d-1), realizada através dos seguintes meios tecnológicos: correio eletrónico, SMS ou chamada telefónica.

5- Situações imprevistas e pontuais poderão justificar a comunicação em hora posterior à indicada no número anterior.

Secção II – Oferta

Cláusula 5ª – Serviços de “Transporte a Pedido”

Os serviços do “Transporte a Pedido” encontram-se disponíveis para consulta dos passageiros, no website – <https://transporteflexivel.cimlt.eu>.

Cláusula 6ª – Paragens

As paragens do “Transporte a Pedido” encontram-se disponíveis, para consulta dos passageiros e definidas por circuito, no website – <https://transporteflexivel.cimlt.eu>.

Cláusula 7ª – Horários

1- Os horários do “Transporte a Pedido” encontram-se plasmados pela Autoridade de Transportes da CIM da Lezíria do Tejo, para consulta dos passageiros, definidas por serviço, no seu website – <https://transporteflexivel.cimlt.eu>.

2- Os horários apresentados pela Autoridade de Transportes da CIM da Lezíria do Tejo são indicativos para referência dos passageiros.

3- Os passageiros cujas reservas sejam confirmadas serão informados do horário previsto para a sua deslocação no dia útil anterior à realização da mesma.

4- No dia agendado, o serviço pode acontecer com um atraso até 10 minutos face à comunicação prevista no número anterior.

Secção III – Tarifários e Títulos de Transporte

Cláusula 8ª – Tarifários

O tarifário é o preconizado pela Autoridade de Transportes da CIM da Lezíria do Tejo, o qual é aprovado pelo Conselho Intermunicipal estará disponível ao público no website – <https://transporteflexivel.cimlt.eu>.

Cláusula 9ª – Títulos de Transporte

- 1- A todas as reservas efetuadas será atribuído um título de transporte, de carácter ocasional e têm a validade de apenas uma viagem.
- 2- O título, após a reserva, poderá assumir as seguintes características:
 - a) QR CODE/Código de barras digital ou em papel;
 - b) Código numérico, enviado via SMS, chamada telefónica ou email.

Cláusula 10ª – Pagamento

- 1- O pagamento das viagens será efetuado no início de cada viagem, ao operador do transporte público.
- 2- O valor da viagem corresponderá ao escalão quilométrico do trajeto mais curto possível em táxi entre a origem e o destino.

Secção IV – Serviços Especiais

Cláusula 11ª – Serviço Especial

- 1- No momento do registo mencionado na cláusula 3.ª, deve ser referido que o passageiro possui mobilidade reduzida.
- 2- A condição de mobilidade reduzida será averbada ao processo individual do passageiro.

Secção V – Obrigações

Cláusula 12ª – Obrigações do passageiro

- 1- O acesso ao serviço de “*Transporte a Pedido*” está sujeito a registo prévio podendo assim ser efetuada a reserva da viagem para posterior usufruto da mesma.
- 2- Durante toda a viagem, o passageiro deve fazer-se acompanhar do título que lhe é fornecido, bem como de um documento de identificação.
- 3- As reservas são efetuadas por passageiros registados na plataforma.
- 4- Havendo a intenção de se fazer acompanhar por um ou mais passageiros, o utilizador que efetua a reserva deverá indicar o número de passageiros que o acompanharão e respetivos nomes para serem incluídos na reserva.

5- As crianças com menos de 4 anos, inclusive, não pagam pela utilização do serviço, mas terá de ser efetuada reserva em seu nome pelo acompanhante e emitido o respetivo título de transporte.

Cláusula 13ª - Proteção de dados

1- A CIM da Lezíria do Tejo recolhe e procede ao tratamento dos dados pessoais dos passageiros no âmbito da celebração e execução do registo e das condições de utilização do serviço, sendo a responsável pelo tratamento desses dados.

2- Os dados pessoais dos passageiros são tratados pela CIM da Lezíria do Tejo de acordo com o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados” ou “RGDP”).

3- A CIM da Lezíria do Tejo tratará as seguintes categorias de dados pessoais:

- a) Dados de identificação (tais como, nome, data de nascimento, tipo e número de documento de identificação, número de contribuinte);
- b) Dados de contacto (tais como, morada, e-mail, telefone/telemóvel);
- c) Dados relacionados com a transação e utilização (tais como, data e hora da operação, preço de venda);

4- A CIM da Lezíria do Tejo trata os dados pessoais dos passageiros com base nos fundamentos que se seguem:

- a) Com fundamento na necessidade do tratamento para a celebração e execução do contrato de serviço de transporte ou para dar seguimento a pedidos apresentados pelo passageiro;
- b) Com fundamento na necessidade do tratamento para a satisfação de um interesse legítimo da CIM da Lezíria do Tejo;
- c) Com fundamento na necessidade do tratamento para cumprimento de uma obrigação a que a CIM da Lezíria do Tejo esteja vinculada;
- d) Com fundamento no seu consentimento livre, específico, informado e explícito, o que ocorrerá, nomeadamente, para a realização de estudos no âmbito da mobilidade e/ou utilização dos transportes.

5- As atividades de tratamento realizadas pela CIM da Lezíria do Tejo incluem a recolha, registo, integração em base de dados, organização, conservação, consulta, transmissão, interconexão e eliminação dos dados pessoais.

6- Os dados pessoais dos passageiros serão apenas tratados pela CIM da Lezíria do Tejo na medida e durante o período que for estritamente necessário ao cumprimento das finalidades acima elencadas.

7- Enquanto responsável pelo tratamento, a CIM da Lezíria do Tejo pode recorrer a entidades terceiras (“subcontratantes”) para realizar parte ou a totalidade do tratamento

dos dados pessoais dos passageiros ao abrigo das presentes condições de utilização do serviço de “*Transporte a Pedido*”.

8- Sempre que recorrer a subcontratantes, a CIM da Lezíria do Tejo cumprirá todos os requisitos previstos na legislação aplicável em matéria de proteção de dados, em particular aqueles previstos no artigo 28º do RGPD, garantindo que esses subcontratantes apresentam garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a segurança do tratamento dos dados e a tutela dos interesses e direitos dos titulares dos dados.

9- O passageiro enquanto titular dos dados pessoais, pode, a todo o tempo, exercer os seus direitos junto da CIM da Lezíria do Tejo, designadamente o direito de ser informado, a ter acesso aos seus dados, à retificação dos seus dados, ao apagamento dos seus dados, À limitação do tratamento, à portabilidade dos seus dados, à oposição ao tratamento dos seus dados e a não ficar sujeito a decisões individuais automatizadas, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar.

10- O passageiro pode, ainda, a qualquer momento, apresentar reclamação relativamente ao tratamento que a CIM da Lezíria do Tejo faz dos seus dados pessoais junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, bem como através do Encarregado de Proteção de Dados da primeira, acessível através do endereço eletrónico geral@cimlt.eu.

Cláusula 14ª – Apoio ao Passageiro

1- O “*Transporte a Pedido*” dispõe de um serviço de Apoio ao Passageiro sempre disponível para prestar todas as informações necessárias, receber sugestões e reclamações, bem como registar ocorrências com os equipamentos.

2- O Apoio ao Passageiro é assegurado através do e-mail transportes@cimlt.eu.

3- Caso o passageiro pretenda efetuar uma reclamação deverá fornecer os seus dados, o número do título que lhe foi atribuído na última reserva, operador que efetuou o serviço, paragem, serviço, qual o veículo que efetuou o transporte e a hora e data precisa da ocorrência.

Capítulo III – Incumprimento e Fiscalizações

Cláusula 15ª – Fiscalização

Compete ao operador do serviço público o supervisionamento do serviço prestado, o que não impede a Autoridade de Transportes da CIM da Lezíria do Tejo efetuar, por si, uma fiscalização ao serviço.

Cláusula 16ª - Penalidades

- 1- O não cumprimento pelo passageiro das condições do serviço dá lugar à aplicação das penalidades a que se referem os números seguintes
- 2- Ao passageiro que após efetuar reserva de viagem não comparecer, por facto que lhe é imputável, por uma vez será enviado um aviso, via SMS, email ou telefone.
- 3- À segunda e terceira vezes que incorrer no mesmo erro, ficará o passageiro impedido de utilizar o serviço durante um período mínimo de dois meses.
- 4- Se após o período de dois meses, o passageiro incorrer novamente, ficará impedida a sua utilização do serviço de "*Transporte a Pedido*" por um período de três meses.
- 5- A penalização mencionada no número anterior será renovada, sempre que o mesmo venha a infringir alguma das penalidades prescritas.

Capítulo IV - Disposições finais

Cláusula 17ª - Entrada em vigor

As condições fixadas para utilização do Transporte de Passageiros Flexível entram em vigor no dia seguinte à da sua aprovação por parte do Conselho Intermunicipal, devendo ser objeto de publicitação através de edital na página eletrónica oficial desta Comunidade Intermunicipal, devendo ainda publicitado em jornais de expansão local e regional.