

## CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS PASSAGEIROS

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

Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa

Penafiel, abril de 2021

## 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 - Circuitos 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
Cláusula 12ª - Preço do Serviço.....	10
Secção V - Obrigações .....	10
Cláusula 13ª - Obrigações do passageiro .....	10
Cláusula 14ª - Proteção de dados.....	10
Cláusula 15ª - Apoio ao Passageiro .....	12
• Capítulo III - Incumprimento e Fiscalizações.....	12
Cláusula 16ª - Fiscalização.....	12
Cláusula 17ª - Penalidades .....	12
• Capítulo IV - Disposições finais.....	13

## 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 do Tâmega e Sousa 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.

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 gerados 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.

A exploração de serviço público de Transporte de Passageiros Flexível pode ser efetuado tendo por base alguns modelos, como, a flexibilidade, total ou parcial, na determinação das paragens, dos itinerários, das frequências e dos horários dos serviços; a flexibilidade na capacidade e características dos veículos a afetar a cada serviço; e a existência de sistemas de solicitação ou reserva de serviço pelo passageiro.

Através de contratos interadministrativos celebrados com dez dos seus municípios, a saber, Baião, Castelo de Paiva, Celorico de Basto, Cinfães, Felgueiras, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Penafiel e Resende, é a CIM do Tâmega e Sousa a Autoridade de Transportes

Tem, assim, a CIM do Tâmega e Sousa competência na definição de objetivos estratégicos do sistema de mobilidade, o planeamento, a organização, a operação, a atribuição, a fiscalização, o investimento, o financiamento, a divulgação e o desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, fluvial, ferroviários e outros sistemas guiados.

De entre as modalidades do Transporte de Passageiros Flexível, a CIM do Tâmega e Sousa, 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, associados aos autocarros.

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, delibera estabelecer as condições de utilização do Transporte Público Flexível – “*Transporte a Pedido*”.

## Capítulo I - Disposições gerais

### Cláusula 1ª - Objeto e Âmbito de Avaliação

- 1- A presente deliberação procede à implementação na região do Tâmega e Sousa do serviço de “*Transporte a Pedido*”.
- 2- Esta deliberação aplica-se aos municípios e operadores de serviço público que se dedicam à exploração do serviço de transporte de passageiros a pedido e define as regras gerais relativas à oferta, utilização e obrigações dos passageiros infra e pelas disposições legais aplicáveis.

### 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 Concessionária, 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, nos termos do Regime Jurídico do Serviço Público 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, grávidas e passageiros acompanhados com menores de 2 anos.
- 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 Concessionária, 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, APP ou pelo Website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt).
- 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;
  - Destino;
  - Hora do serviço.

3- A reserva da viagem será agendada até às 15h00m do dia útil anterior (d-1), através de chamada telefónica, APP ou website - [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt).

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.

## Secção II - Oferta

### Cláusula 5ª - Circuitos de “Transporte a Pedido”

Os circuitos do “Transporte a Pedido” encontram-se disponíveis para consulta dos passageiros, no website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt), APP.

### Cláusula 6ª - Paragens

As paragens do “Transporte a Pedido” encontram-se disponíveis, para consulta dos passageiros e definidas por circuito, no website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt), APP.

### Cláusula 7ª - Horários

1- Os horários do “Transporte a Pedido” encontram-se plasmados pela Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa, para consulta dos passageiros, definidas por circuito, no seu website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt), APP.

2- Os horários apresentados pela Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa podem tem uma tolerância de menos ou mais 5 minutos ao horário fixado.

## Secção III – Tarifários e Títulos de Transporte

### Cláusula 8ª - Tarifários

1- Os tarifários são os preconizados pela Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa, os quais têm a seguinte lógica:

- i) De acordo com o zonamento disponível ao público no website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt);



- ii) É do tipo celular embora se traduza em radio-concêntrico no momento em que o título é validado. O centro é definido pela sede de concelhia, uma vez que esta será sempre o destino final/inicial, a partir da qual é contado o número de zonas até ao lugar onde irá entrar o passageiro.
- iii) O tarifário aprovado estará disponível ao público no website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt).

#### 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) Papel em QR CODE/Código de barras;
  - 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 será definido por deliberação do Conselho Intermunicipal.

#### Secção IV – Serviços Especiais

##### Cláusula 11ª - Serviço Especial

- 1- É feita uma discriminação positiva a passageiros com mobilidade reduzida.
- 2- No momento do registo mencionado na cláusula 3.ª, deve ser preenchido um documento disponível no website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt) - no qual devem constar todos os elementos de identificação, bem como comprovativo por qualquer meio admissível em direito da mobilidade reduzida.
- 3- Caso o passageiro não possua meios para obter o comprovativo deverá utilizar o serviço de Apoio ao Passageiro, previsto na cláusula 15ª.
- 4- A mobilidade reduzida será averbado processo individual do passageiro.

## Cláusula 12ª - Preço do Serviço

O Preço a cobrar a passageiros com mobilidade reduzida será a preconizada pela Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa, que estará disponível juntamente com os restantes tarifários.

## Secção V - Obrigações

### Cláusula 13ª - 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 assim usufruir 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. As reservas são efetuadas por passageiro, sendo que havendo a intenção de se fazer acompanhar por um ou mais passageiros, devem cada um deles efetuar o seu registo e agendar a sua viagem.
- 3- Estão dispensadas da obrigação de pagamento do título crianças com idade inferior a 4 anos, inclusive, mas não dispensa as mesmas, por intermédio de quem tem o poder de representação, de efetuar o seu registo e agendamento da viagem.

### Cláusula 14ª - Proteção de dados

- 1- A CIM do Tâmega e Sousa 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 do Tâmega e Sousa de acordo com o disposto na legislação aplicável em matéria de protecção 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 do Tâmega e Sousa 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 transacção e utilização (tais como, data e hora da operação, preço de venda);
- 4- A CIM do Tâmega e Sousa 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 do Tâmega e Sousa;
- c) Com fundamento na necessidade do tratamento para cumprimento de uma obrigação a que a CIM do Tâmega e Sousa 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 actividades de tratamento realizadas pela CIM do Tâmega e Sousa 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 do Tâmega e Sousa na medida e durante o período que for estritamente necessário ao cumprimento das finalidades acima elencadas.

7- Enquanto responsável pelo tratamento, a CIM do Tâmega e Sousa 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 do Tâmega e Sousa 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 do Tâmega e Sousa, 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 do Tâmega e Sousa 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 [epd@cimtamegaesousa.pt](mailto:epd@cimtamegaesousa.pt).

### Cláusula 15ª - 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 [transporteapedido@cimtamegaesousa.pt](mailto:transporteapedido@cimtamegaesousa.pt).

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, circuito, paragem, qual o veículo que efetuou o serviço e a hora e data precisa da ocorrência.

1- O serviço estará disponível no horário preconizado pela Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa, que será fixado no seu website – [cimtamegaesousa.pt](http://cimtamegaesousa.pt).

### Capítulo III - Incumprimento e Fiscalizações

#### Cláusula 16ª - Fiscalização

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

#### Cláusula 17ª - 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 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 18ª - 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 regional e nacional.

Penafiel, abril de 2021