

ANEXO 7

NÍVEIS DE SERVIÇO

(Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário – RQSA)

Parte A

Princípios Gerais

1. Em caso de não cumprimento dos níveis estabelecidos no Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA), a receita regulada da Concessionária poderá ser reduzida (mas não aumentada) em cada ano, até ao limite de 7,5 %, em termos nominais da receita bruta regulada do conjunto dos aeroportos abaixo indicados, observado o disposto nos números seguintes:
2. O regime de penalizações constante deste Anexo 7 será aplicado apenas nos seguintes aeroportos: Lisboa, Porto, Faro e Ponta Delgada.
3. Qualquer combinação de penalidades na receita regulada decorrente da aplicação deste regime não pode dar origem a uma penalização superior a 7,5 % da receita regulada, por ano e por cada um dos aeroportos incluídos neste regime.
4. A métrica final do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RSQA) deverá ser finalizada no prazo de 12 meses a partir da data de celebração do Contrato de Concessão e submetida à Autoridade Reguladora para aprovação com apoio de companhias aéreas que representem, pelo menos, 65% do tráfego de passageiros servidos em cada um dos aeroportos incluídos neste regime e acima referenciados.
5. Caso a Concessionária não apresente qualquer proposta de métrica final nos termos atrás referidos, a Autoridade Reguladora estabelecerá a métrica do Regime de Qualidade Serviço Aeroportuário (RQSA), para o que deverá ter em conta as posições expressas pela Concessionária e pelas companhias aéreas clientes no competente processo de consulta.

6. Em função das condicionantes decorrentes do período inicial pós privatização no Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA), é estabelecido um nível de progressividade da penalização global anual aplicável em caso de incumprimento que será de 0% nos primeiros dois anos (2013 e 2014) até ao limite máximo de 7,5% em 2019, que será mantido para os anos seguintes, de acordo com a figura seguinte:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 e seguintes
Limites de penalização (%)	0%	0%	1,50%	3,0%	4,50%	6%	7,50%

7. O montante total da penalização será calculado trimestralmente pela Concessionária, no âmbito da monitorização da sua performance.
8. A Concessionária deverá submeter à Autoridade Reguladora, no prazo máximo de 45 dias após o final de cada trimestre, informação sobre a respetiva performance da qualidade de serviço aeroportuário nos aeroportos acima indicados. A informação prestada à Autoridade Reguladora deve ser suficiente para lhe permitir monitorar o cumprimento dos critérios de performance requeridos.
9. A Autoridade Reguladora calculará o total da penalização anual aplicável e para cada um dos aeroportos incluídos neste regime.
10. Logo que informada pela Autoridade Reguladora, a Concessionária procederá ao respetivo pagamento, num pagamento único anual às companhias aéreas, que deverá ser efetivado tão rapidamente quanto possível, na mesma proporção das receitas das Atividades Reguladas obtidas nesse ano no aeroporto a que esta penalização se reporta.
11. A Autoridade Reguladora pode, a todo o tempo, promover qualquer avaliação formal de cumprimento por parte da Concessionária do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA) previsto neste Anexo.
12. A Concessionária obriga-se a dar assistência à Autoridade Reguladora em qualquer investigação, prestando toda a informação adicional necessária.

13. Apenas no caso de dúvidas razoáveis devidamente fundamentadas pode a Autoridade Reguladora nomear auditores independentes para apurar do cumprimento dos níveis de performance de Qualidade de Serviço Aeroportuário estabelecidos e ou do rigor da informação prestada pela Concessionária. No caso de a auditoria demonstrar ter havido incumprimento por parte da Concessionária, os respetivos custos serão suportados exclusivamente pela Concessionária.

Parte B

Medidas de disponibilidade das Infraestruturas Aeroportuárias

14. A medição dos indicadores constantes do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário definido neste Anexo 7, bem como o respetivo reporte para a Autoridade Reguladora, deverão processar-se trimestralmente, com início a partir do primeiro trimestre de 2013.
15. A métrica da componente da performance – Disponibilidade de Infraestruturas Aeroportuárias -, representa 80% do total das receitas reguladas a considerar para efeitos da penalização global anual aplicável em cada aeroporto e em cada ano, por via da aplicação do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RSQA).
16. O peso específico de cada um dos indicadores de performance será acrescido para as falhas de performance que ocorram em “períodos de pico”.
- Para efeitos deste Anexo 7, serão considerados 2 “períodos de pico”:
- no Aeroporto de Lisboa: das 0700h às 10.00h, hora local, durante todo o ano; e
 - no Aeroporto de Faro: de 1 de Abril a 30 de Setembro (período de verão).
17. Qualquer penalidade aplicada a cada um dos aeroportos será calculada nos termos das Figuras 1, 2 e 3 abaixo indicadas e com base na seguinte metodologia:
- i)* Determinação do montante total do trimestre de receitas reguladas afetadas no aeroporto respeitando a escala de progressividade estabelecida (0% a 7,5%);
 - ii)* Multiplicação da receita indicada em *i)* por 80% para cada um dos indicadores de disponibilidade de Infraestruturas Aeroportuárias;
 - iii)* Multiplicação do resultado de *ii)* pelo peso do indicador de performance não cumprido (que nos aeroportos de Lisboa e Faro pode ser ou não em período de pico);
 - iv)* Determinação do número de incumprimentos trimestrais ocorridos ao longo do ano.

18. A metodologia de cálculo da penalização aplicável estabelecida nas figuras 1, 2 e 3 abaixo é passível de alteração no prazo de 12 meses a partir da data de celebração do Contrato de Concessão ao abrigo do disposto nos números 4 e 5 *supra*.

Figura 1: ASQ de Grupo de Lisboa

Indicadores	Considerações	Definição da Medida	Critérios da Medição	Lisboa	Fora de Pico	Madeira	P. Dejagada
Disponibilidade da Pista	- Medida deve focar-se no número de horas decadas de operação. Uma pista, por aeroporto, durante as horas decadas de operação. - Poderão ser consideradas excepções por indisponibilidade nas horas de pico. - Poderão ser consideradas excepções durante o tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer stand de pista estiver disponível, durante as horas operadas atuais. - O tempo de funcionamento técnico da DP deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	% Disponibilidade da Pista = (Tempo de operação actual da Pista) / (Tempo de operação técnico da Pista) x 100	O tempo de funcionamento técnico da DP deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	70.0%	30.0%	25.0%	25.0%
Disponibilidade para Estacionamento de Aeronaves	- Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer unidade não esteja disponível, baseada no tempo de horas de operação, com uma ponderação da bagagem x 100. - Poderão ser consideradas excepções nas horas de pico. Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que os sistemas (tempo de operação actual do Sistema) tempo de operação técnico de Sistemas x 100	% Disponibilidade do Sistema de Bagagem = (Tempo de operação técnico do Sistema de Bagagem) / (Tempo de operação actual do Sistema de Bagagem) x 100	O tempo de funcionamento técnico da DBI deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	70.0%	30.0%	20.0%	20.0%
Disponibilidade do Sistema de Bagagem	- Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer ponto técnico não esteja disponível, baseado no tempo de horas de operação, com uma ponderação da bagagem x 100. - Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer bagagem que chegam / última percentagem mostrada como processamento de bagagens em função do tempo em minutos.	% Disponibilidade do Sistema de Bagagem = (Tempo de operação actual do Sistema de Bagagem) / (Tempo de operação técnico do Sistema de Bagagem) x 100	O tempo de funcionamento técnico da DBI deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	70.0%	30.0%	7.5%	7.5%
Disponibilidade de Portes	- Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer ponto técnico não esteja disponível, baseado no tempo de horas de operação, com uma ponderação da penedado maior por indisponibilidade nas horas de pico. - Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer percentagem mostrada como processamento de bagagens em função do tempo em minutos.	% Disponibilidade de Portes = (Tempo de operação actual do Sistema de Portes) / (Tempo de operação técnico do Sistema de Portes) x 100	O tempo de funcionamento técnico da DBI deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%
Tempo do Sistema de Bagagem	- Medida deve focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação.	Tempo máximo de processamento de bagagens em função do tempo em minutos.	Medição em tempo real através do processo de reclamação de bagagens.	70.0%	30.0%	7.5%	7.5%
Centro de Bagagem	- Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação.	Tempo máximo de processamento de bagagens em função do tempo em minutos.	Medição em tempo real através do processo de reclamação de bagagens.	70.0%	30.0%	7.5%	7.5%
Mão de Obra	- Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação.	% Disponibilidade do Sistema de Mão de Obra = (Tempo de operação actual do Sistema de Mão de Obra) / (Tempo de operação técnico do Sistema de Mão de Obra) x 100	O tempo de funcionamento técnico da DBI deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	70.0%	30.0%	7.5%	7.5%
Disponibilidade de Elementos de Equipamento	- Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer equipamento esteja disponível, baseado no período de horas de operação.	% Disponibilidade do Sistema de Elementos de Equipamento = (Tempo de operação actual do Sistema de Elementos de Equipamento) / (Tempo de operação técnico do Sistema de Elementos de Equipamento) x 100	O tempo de funcionamento técnico da DBI deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional técnico menos o tempo de inactividade em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	70.0%	30.0%	5.0%	5.0%

Nota: Sistemas Críticos de TI (sistema cuja falha reduz a eficiência operacional e / ou a capacidade do aeroporto) incluem os seguintes sistemas: GO, CUPPS e FIDS, Lisboa: Todas as percentagens foram divididas entre os dois períodos (pico e fora de pico) sendo aplicadas para todos os trimestres: Período de Pico (07:00 às 10:00 am) – 70% / Período Fora de Pico – 30%. Exemplo para compreenção da tabela para uma penalidade ocorrida na Disponibilidade de pista, no período de pico num dado Trimestre: (Receitas Regulares de um Trimestre do Aeroporto de Lisboa) * 0,80 * 0,25 * 0,70

Figura 2: ASQ de Faro

Indicadores	Considerações	Definição da Medida	Críticos de Medição	Ponderação	Faro	
Disponibilidade da pista	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que uma pista não esteja disponível devido a condições de superfície ou falta de manutenção, com uma ponderação de 25% - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer stand não esteja disponível durante as horas de operação declaradas, com uma ponderação de 25% - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	% Disponibilidade da Pista = (Tempo de operação atual da Pista) x 100 / (Tempo de funcionamento técnico da pista) x 100	25.0%	85.0%	15.0%
Estacionamento para aeronaves	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer unidade operacional não esteja disponível para ocupar unidades operacionais devido a um erro de programação (por exemplo, Ground Handler) - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer unidade operacional não esteja disponível para ocupar unidades operacionais devido a um erro de programação (por exemplo, Ground Handler) - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	5.0%	85.0%	15.0%
Disponibilidade de Sistemas	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer unidade operacional não esteja disponível para ocupar unidades operacionais devido a um erro de programação (por exemplo, Ground Handler) - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer unidade operacional não esteja disponível para ocupar unidades operacionais devido a um erro de programação (por exemplo, Ground Handler) - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	5.0%	85.0%	15.0%
Disponibilidade de Pontos Telescráficas	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer ponto Telescráfica não esteja disponível, com base num período de horas de operação, com uma ponderação de 15.0% - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer ponto Telescráfica não esteja disponível, com base num período de horas de operação, com uma ponderação de 15.0% - Poderá ser consideradas exceções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horas fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	10.0%	85.0%	15.0%
Tempo de Bagem	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	7.5%	85.0%	15.0%
Controlo de Bagem de Segurança	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	7.5%	85.0%	15.0%
Escalas Rolantes, Escalas Transportadoras	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	5.0%	85.0%	15.0%
Polícias (Polícias)	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	- Medida de focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer estrutura de transporte não esteja disponível para transportar passageiros, distribuído em função do tempo em minutos - Medida de focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré-estabelecido de minutos	% Disponibilidade do Sistema = (Tempo de funcionamento técnico do sistema) x 100 / (Tempo de operação atual do sistema) x 100	5.0%	85.0%	15.0%

Nota: Sistemas Críticos de TI (sistema cuja falha reduz a eficiência operacional e / ou a capacidade do aeroporto) incluem os seguintes sistemas: GO, CUPS e FIDS

Faro: Todos os indicadores têm uma percentagem que é maximizada nos trimestres de verão (15%) ou minimizada nos trimestres de inverno (85%) / Trimestres de Verão: Abril a Junho e Julho a Setembro / Trimestres de Inverno: Outubro a Dezembro e Janeiro a Março
Exemplo para compreensão da tabela para uma penalidade ocorrida na "Disponibilidade de pista" num dado Trimestre do período de Verão: (Recostas Reguladas de um Trimestre de Verão de Aeroporto de Faro) * 0,80 * 0,25 * 1,15

Figura 3: ASQ do Porto

Indicadores	Considerações	Definição da Medida	Critérios de Medição	Porto
				Ponderação
Disponibilidade da Pista	<ul style="list-style-type: none"> - Deverá estar disponível, pelo menos, uma pista, por aeroporto, durante as horas declaradas de operação. - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que uma pista não esteve disponível devido a condições da superfície ou falha de Juminiação, com uma ponderação da penalidade maior por indisponibilidade nas horas de pico. - Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horários fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. 	% Disponibilidade da Pista = (tempo de operação atual da Pista/tempo de operação teórico da Pista) x 100	O tempo de funcionamento teórico da DP deverá corresponder às horas no mais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional teórico menos o tempo de inactividade, em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	25,0%
Disponibilidade para Estacionamento de Aeronaves	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer stand não esteve disponível, durante as horas de operação declaradas, com uma ponderação da penalidade maior por indisponibilidade nas horas de pico. - Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horários fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. 	% Disponibilidade de estacionamento = (tempo de operação atual de Estacionamento de aeronaves/tempo de operação teórico de Estacionamento de aeronaves) x 100	O tempo de funcionamento teórico da DE deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional teórico menos o tempo de inactividade, em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	20,0%
Disponibilidade do Sistema de Bagagem	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer unidade não esteve disponível, baseado num período definido de horas de operação, com uma ponderação da penalidade maior por indisponibilidade nas horas de pico. Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para recuperar unidades inoperacionais devido a um erro do operador causados por alguém que não é um empregado ANA (por exemplo, Ground Handler). - Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horários fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. 	% Disponibilidade do Sistema de bagagem = (tempo de operação atual de Sistema de bagagem/ tempo de operação teórico de Sistema de bagagem) x 100	O tempo de funcionamento teórico da DSB deverá corresponder às horas no mais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional teórico menos o tempo de inactividade, em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	15,0%
Disponibilidade de Sistemas Críticos de TI	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que os sistemas críticos (lista a ser acordada), estiverem inoperacionais, baseado num período definido de horas de operação. 	% Disponibilidade de Sistemas = (tempo de operação atual de Sistema/ tempo de operação teórico de Sistemas) x 100	O tempo de funcionamento teórico dos sistemas deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional teórico menos o tempo de inactividade, em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	10,0%
Disponibilidade de Pontes Telescópicas	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer Ponte Telescópica não esteve disponível, baseado num período definido de horas de operação, com uma ponderação da penalidade maior por indisponibilidade. - Poderão ser consideradas excepções as contagens de tempo para realizar manutenção durante horários fora de pico e comunicadas aos clientes com, pelo menos, uma semana de antecedência. 	% Disponibilidade de Pontes = (tempo de operação atual de Pontes/ tempo de operação teórico de Pontes) x 100	O tempo de funcionamento teórico das PT deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional teórico menos o tempo de inactividade, em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	10,0%
Tempo de Disponibilidade de Bagagem	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve incidir sobre a percentagem da primeira / última bagagem que chegam dentro de um número pré-estabelecido de minutos. 	Tempo máximo de processamento mostrado como percentagem de bagagens entregues e apresentadas em função do tempo em minutos.	Medição em tempo real através de recolha de dados e amostragem do processo de reclamação de bagagens.	7,5%
Controlo de Segurança Pax e Bagagem de Mão	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve focar-se na percentagem de passageiros processados dentro de um número pré acordado de minutos. 	Tempo máximo de processamento (incluindo o tempo de espera), mostrado como uma % dos passageiros, distribuído em função do tempo em minutos.	Medição em tempo real através de recolha de dados e amostragem do controlo de segurança dos passageiros.	7,5%
Disponibilidade de Elementos de Transporte (Elevadores Escadas Rolantes, Passadoiras Rolantes)	<ul style="list-style-type: none"> - Medida deve focar-se no número de minutos por trimestre que qualquer infraestrutura de transporte não esteve disponível, baseado num período definido de horas de operação. 	% Disponibilidade do Sistema = (tempo de operação atual de equipamentos/ tempo de operação teórico de equipamentos) x 100	O tempo de funcionamento teórico dos sistemas deverá corresponder às horas normais de funcionamento do aeroporto e o tempo real deve ser igual ao tempo operacional teórico menos o tempo de inactividade, em resultado de um evento técnico, de manutenção preventiva ou correctiva.	5,0%

Nota: Sistemas Críticos de TI (sistema cuja falha reduz a eficiência operacional e / ou a capacidade do aeroporto) incluem os seguintes sistemas: GO, CUPPS e FIDS

Parte C

Medição do Nível de Satisfação dos Passageiros por Entidade Independente

19. A Concessionária deve assegurar que os aeroportos referidos supra em 2 participam no Inquérito Trimestral de Qualidade de Serviço dos Aeroportos realizado pela Airport Council International (ACI).
20. Este indicador de performance representa 20% do total das receitas reguladas a considerar para efeitos da penalização global anual aplicável em cada aeroporto e em cada ano, por via da aplicação do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RSQA).
21. A medição dos indicadores constantes do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário definido neste Anexo 7, bem como o respetivo reporte para a Autoridade Reguladora, deverão processar-se trimestralmente, com início a partir do primeiro trimestre de 2013.
22. A Concessionária deve fornecer à Autoridade Reguladora um Plano de Ação Corretiva até 3 (três) meses após a publicação do Inquérito da ACI referido no número 19 *supra* para todos os indicadores incluídos na coluna A da Figura 4 que tenham tido um resultado inferior a 2,50 por dois (2) trimestres consecutivos.
23. Embora alguns dos indicadores incluídos na coluna A da Figura 4 não estejam no controlo direto da Concessionária, não dando por isso o seu incumprimento lugar à aplicação de penalizações sobre a receita regulada, eles são considerados para que a Concessionária possa pelo Plano de Ação Corretiva influenciar a melhoria da qualidade do serviço no aeroporto considerado e dessa forma assegurar a responsabilidade da Concessionária pela qualidade global do serviço nesse aeroporto.
24. A verificação em qualquer relatório trimestral de um resultado inferior a 2,50 em qualquer um dos oito indicadores listados na Coluna B da Figura 4 dá lugar à aplicação de uma penalidade calculada da seguinte forma:
 - i) Determinação do montante total do trimestre de receitas reguladas afetadas no aeroporto respeitando a escala de progressividade estabelecida (0% a 7,5%);

- ii) Multiplicação da receita indicada em i) por 20%;
- iii) A penalidade aplicável a cada indicador referenciado na coluna B corresponde a 1/8 do total da receita trimestral afetada no aeroporto.

Figura 4: Quadro de Satisfação dos Passageiros

Ref. ACI	A. Métricas que provocam um "Plano de Ação Corretiva", a ser apresentado ao INAC	Ref. ACI	B. Métricas que desencadeiam uma penalização financeira
1.	Satisfação Global com o Aeroporto		
5.	Facilidade de estacionamento		
7.	Disponibilidade de Carrinhos de Bagagem	7.	Disponibilidade de Carrinhos de Bagagem
8.	Tempo de espera na fila do Check-in		
11.	Tempo de espera na inspeção do passaporte / de identificação pessoal		
15.	Tempo de espera na Inspeção de Segurança		
17.	Facilidade em encontrar o seu caminho no aeroporto	17.	Facilidade em encontrar o seu caminho no aeroporto
18.	Sistema de Informação de Voo	18.	Sistema de Informação de Voo
20	Facilidade em realizar ligações com outros voos		
21	Cortesia / utilidade do pessoal do aeroporto	21	Cortesia / utilidade do pessoal do aeroporto
29	Disponibilidade de casas de banho	29	Disponibilidade de casas de banho
30	Limpeza das casas de banho	30	Limpeza das casas de banho
31	Conforto das áreas de espera para embarque	31	Conforto das áreas de espera para embarque
32	Limpeza do terminal do aeroporto	32	Limpeza do terminal do aeroporto
34	Inspeção de passaporte e visto à chegada		
35	Celeridade do serviço de entrega de bagagem		
36	Controlo Alfandegário		