

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 aeroporto da Madeira (Funchal), observado o disposto nos números seguintes:
2. 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 anual do aeroporto da Madeira (Funchal).
3. A métrica final do RQSA 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.
4. Caso a Concessionária não apresente qualquer proposta de métrica final nos termos atrás referidos, a Autoridade Reguladora estabelecerá a métrica do RQSA, para o que deverá ter em conta as posições expressas pela Concessionária e pelas companhias aéreas clientes no competente processo de consulta.
5. Em função das condicionantes decorrentes do período inicial pós privatização no 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%

6. O montante total da penalização será calculado trimestralmente pela Concessionária, no âmbito da monitorização da sua performance.

7. 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 indicados acima indicados. A informação prestada à Autoridade Reguladora deve ser suficiente para lhe permitir monitorar o cumprimento dos critérios de performance requeridos.
8. A Autoridade Reguladora calculará o total da penalização anual aplicável para o aeroporto da Madeira (Funchal).
9. 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 da Madeira (Funchal).
10. A Autoridade Reguladora pode, a todo o tempo, promover qualquer avaliação formal de cumprimento por parte da Concessionária do RQSA previsto neste Anexo.
11. A Concessionária obriga-se a dar assistência à Autoridade Reguladora em qualquer investigação, prestando toda a informação adicional necessária.
12. 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

13. A medição dos indicadores constantes do RQSA 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 2014.
14. 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 RQSA.
15. Qualquer penalidade aplicada será calculada nos termos da Figura 1 abaixo indicada e a 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;

- iv) Determinação do número de incumprimentos trimestrais ocorridos ao longo do ano.
16. A metodologia de cálculo da penalização aplicável estabelecida na Figura 1 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*, a qual tem de ser adequadamente harmonizada com a metodologia de cálculo da penalização por incumprimento do Regime de Qualidade do Serviço Aeroportuário constante do Anexo 7 do Contrato de Concessão celebrado entre o Estado Português e a ANA SA.
17. Qualquer alteração da metodologia de cálculo da penalização aplicável por incumprimento do RQSA constante do Anexo 7 do Contrato de Concessão celebrado entre o Estado Português e a ANA SA é imediatamente aplicável também para o aeroporto da Madeira.

Figura 1: ASQ do aeroporto da Madeira (Funchal)

Indicadores	Considerações	Definição da Medida	Crítérios de Medição	Ponderação Total
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 iluminação, 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 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.	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 operacionais 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 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.	17,5%
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.	12,5%
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 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 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.	
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.	10,0%
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.	10,0%
Disponibilidade de Elementos de Transporte (Elevadores Escadas Rolantes, Passadeiras 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.	5,00%

Nota: Sistemas críticos de TI (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

18. A Concessionária deve assegurar que o aeroporto da Madeira (Funchal) participa no Inquérito Trimestral de Qualidade de Serviço dos Aeroportos realizado pela *Airport Council International* (ACI).
19. Este indicador de performance representa 20% do total das receitas reguladas a considerar para efeitos da penalização global anual aplicável no aeroporto e em cada ano, por via da aplicação do RQSA.
20. A medição dos indicadores constantes do RQSA 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 2014.
21. 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 2 que tenham tido um resultado inferior a 2,50 por 2 (dois) trimestres consecutivos.
22. Embora alguns dos indicadores incluídos na coluna A da Figura 2 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.
23. 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 2 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 2: Quadro de Satisfação dos Passageiros

Ref. ACI	A. Métricas que provocam um "Plano de Ação Corretiva", a ser apresentado ao INAC	ACI Ref.	B. Métricas que desencadeiam uma penalização financeira
1.	Satisfação Global com o Aeroporto		
5.	Facilidade de estacionamento		
7.	Disponibilidade de Carrinhos de	7.	Disponibilidade de Carrinhos de Bagagem

	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		