

ANEXO

(a que se refere o n.º 5 da presente resolução)

Regulamento de atribuição de subsídio ao passageiro residente na Região Autónoma dos Açores nas viagens aéreas interilhas

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

O presente regulamento define os termos de atribuição do subsídio ao passageiro residente na Região Autónoma dos Açores, doravante designada por RAA, nas respetivas viagens aéreas interilhas.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) «Bebé», o passageiro com menos de dois anos de idade;
- b) «Bilhete(s) de transporte», o documento válido que confere o direito ao transporte do beneficiário, no âmbito dos serviços aéreos interilhas;
- c) «Concedente», a Região Autónoma dos Açores, através da Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia (SRTTE) - Direção Regional dos Transportes Aéreos e Marítimos (DRTAM);
- d) «Concessionária», a transportadora aérea a quem está atribuído o direito de exploração do serviço de transporte aéreo regular no interior da Região Autónoma dos Açores;
- e) «Criança», o passageiro entre os 2 e os 11 anos de idade;
- f) «Cupões», parte do bilhete de transporte correspondente ao segmento que é voado pelo passageiro no mesmo número de voo;

- g) «OSP», as obrigações de serviço público de transporte aéreo interilhas em vigor na Região Autónoma dos Açores;
- h) «Passageiro beneficiário», o passageiro que reúne os requisitos de elegibilidade para atribuição do subsídio previsto no presente regulamento.

Artigo 3.º

Valor do bilhete de transporte

1 - O preço máximo a pagar por um bilhete de transporte para um passageiro beneficiário adulto é de € 60,00, para viagem de ida e volta (*RT- Round Trip*), ou de até € 34,00, para viagens de ida simples (*OW-One-Way*).

2 - O preço máximo a pagar por um bilhete de transporte para um passageiro criança é de € 45,00, para viagem de ida e volta (*RT- Round Trip*), ou de até € 27,00, para viagens de ida simples (*OW-One-Way*).

3 - O preço máximo a pagar por um bilhete de transporte para um passageiro bebé é de € 13,00, para viagem de ida e volta (*RT- Round Trip*), ou de até € 10,00, para viagens de ida simples (*OW-One-Way*).

4 - Os preços referidos nos números 1 a 3 são aplicáveis independentemente do aeródromo ou aeroporto de origem e de destino na RAA, de acordo com as condições gerais de aplicação definidas no presente regulamento, e incluem as taxas aplicáveis previstas nas OSP em vigor, excluindo os produtos e serviços de natureza opcional ali previstos, nomeadamente excesso de bagagem, marcação de lugares, *check-in*, embarque prioritário, seguros de viagem, comissões bancárias, bem como outros encargos incorridos após o momento de aquisição do bilhete de transporte.

Artigo 4.º

Apuramento do valor do subsídio ao passageiro beneficiário

1 - O valor do subsídio a atribuir aos beneficiários pelas viagens realizadas na RAA, independentemente do aeródromo ou aeroporto de origem e de destino, de acordo com

as condições gerais de aplicação definidas no presente regulamento, é apurado nos termos dos números seguintes.

2 - Nas ligações entre qualquer aeródromo ou aeroporto da RAA, o valor do subsídio corresponde à diferença entre:

- a) O preço praticado pela concessionária, de acordo com as OSP em vigor (custo elegível), e o valor de, no máximo, € 60,00 (correspondente ao preço da viagem de ida e volta - RT) ou o valor de, no máximo, € 34,00 (correspondente ao preço da viagem de ida - OW) para o passageiro adulto;
- b) O preço praticado pela concessionária, de acordo com as OSP em vigor (custo elegível), e o valor de, no máximo, € 45,00 (correspondente ao preço da viagem de ida e volta - RT) ou o valor de, no máximo, € 27,00 (correspondente ao preço da viagem de ida - OW) para o passageiro criança;
- c) O preço praticado pela concessionária, de acordo com as OSP em vigor (custo elegível), e o valor de, no máximo, € 13,00 (correspondente ao preço da viagem de ida e volta - RT) ou o valor de, no máximo, € 10,00 (correspondente ao preço da viagem de ida - OW) para o passageiro bebé.

3 - Não é atribuído subsídio ao passageiro sempre que o custo elegível tenha um valor igual ou inferior aos valores referidos no número anterior.

4 - A atribuição do subsídio ao abrigo do presente regulamento tem como pressuposto a elegibilidade dos beneficiários e o cumprimento das condições naquele estabelecidas.

Artigo 5.^º

Elegibilidade objetiva

1 - A atribuição do subsídio ao abrigo do presente regulamento está limitada a uma transferência, em cada sentido.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, nas ilhas do Corvo, Flores e Santa Maria, são autorizadas duas transferências, permitindo, assim, que o passageiro se

desloque de qualquer aeródromo ou aeroporto da RAA para outro aeródromo ou aeroporto da Região, com um máximo de dois cupões (uma transferência) ou três cupões (duas transferências), conforme aplicável, desde que o tempo de permanência no ponto de transferência, contado desde a hora de chegada a este ponto e a hora de partida para o voo seguinte, não exceda as 24 horas.

3 - A atribuição do subsídio ao abrigo do presente regulamento implica a inexistência de paragens superiores a 24h nos pontos em transferência.

4 - A atribuição do subsídio ao abrigo do presente regulamento não é cumulável com outro tipo de vantagens atribuídas pela concessionária.

Artigo 6.º

Elegibilidade subjetiva

1 - Para efeitos da atribuição do subsídio ao abrigo do presente regulamento, consideram-se elegíveis os passageiros que, à data de emissão do bilhete de transporte, tenham residência fiscal na RAA

2 - Para controlo da elegibilidade, o passageiro autoriza a concedente e a concessionária a verificar os respetivos requisitos de elegibilidade, através da verificação física de documentos de identificação, ou com recurso a meios e sistemas eletrónicos, e reconhece o direito de lhe ser recusado a atribuição do subsídio, caso se verifique que não reúne tais requisitos.

3 – Sempre que não seja possível, à concessionária, comprovar a elegibilidade do passageiro, designadamente, no caso de este se recusar a fornecer, no todo ou em parte, a informação necessária, ou no caso de não autorizar o arquivo físico ou eletrónico dos documentos comprovativos exigidos, é recusada a reserva e a emissão do bilhete de transporte, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4 - Caso não seja possível à concessionária proceder ao controlo de elegibilidade do passageiro, aquando da reserva e emissão do bilhete, por motivo de falha técnica do

sistema, o referido controlo pode ser realizado até à data de início da viagem, através de qualquer meio que assegure o cumprimento do disposto no n.º 1.

Artigo 7.º

Controlo da elegibilidade

1 - Constitui responsabilidade da concessionária garantir que o subsídio a atribuir ao abrigo do presente regulamento é disponibilizado apenas a passageiros elegíveis.

2 - A concedente e a concessionária do serviço público encontram-se devidamente autorizadas a efetuar a validação do domicílio fiscal do passageiro, com base no número de identificação fiscal apresentado pelo mesmo.

3 - A autorização referida no número anterior é extensível aos colaboradores que, no âmbito das suas funções, efetuam reservas/emissões de bilhetes de transporte de tarifas de residente, bem como aos agentes de viagens que efetuam reservas/emissões em benefício da concessionária do serviço público interilhas.

Artigo 8.º

Reserva e emissão do bilhete de transporte

1 - A reserva do bilhete de transporte do passageiro beneficiário pode ser efetuada em todas as lojas/balcões de vendas, *call center*, bem como no portal de vendas *online* da concessionária, em Portugal.

2 - O passageiro beneficiário pode, também, efetuar a reserva do bilhete de transporte junto de agente de viagens, em Portugal.

3 - É garantido um prazo de até 72h, após a reserva, para que o passageiro proceda à ordem de emissão do bilhete de transporte, salvo nos casos em que a reserva seja efetuada a menos de 72h da partida programada do voo, casos em que a reserva e a emissão têm de ocorrer em simultâneo, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4 - Os grupos desportivos legalmente constituídos com sede na RAA podem proceder à ordem de emissão do bilhete de transporte até ao limite de 24h antes da realização da viagem.

5 - Findos os prazos indicados nos n.ºs 3 e 4 sem que o passageiro tenha procedido à ordem de emissão do bilhete de transporte, a reserva é automaticamente cancelada.

6 - O bilhete de transporte é emitido exclusivamente em documentos (“chapa”) da concessionária ou suas associadas, com apresentação do valor efetivamente pago pelo passageiro.

7 - A concessionária, ou o seu agente de viagens, deve emitir uma fatura ao passageiro, correspondente ao valor efetivamente pago pelo mesmo, incluindo eventuais serviços complementares que aquele tenha solicitado.

8 - Adicionalmente à fatura referida no número anterior, a concessionária deve emitir, na data da efetiva realização da viagem, uma fatura correspondente ao subsídio atribuído ao passageiro, em nome deste, nos termos definidos no artigo 17.º do presente regulamento.

Artigo 9.º

Disponibilidade de lugares

A concessionária não pode limitar, em número, em cada voo, a disponibilidade de lugares passíveis de atribuição do subsídio objeto do presente regulamento, até ao limite da capacidade comercial da aeronave.

Artigo 10.º

Alterações às viagens

Sempre que existam pedidos de alteração, antes ou a meio da viagem, com bilhete de transporte detido pelo passageiro beneficiário, aplicam-se as regras seguintes:

- a) As alterações a bilhetes de transporte devem ser permitidas, sem prejuízo da aplicação de uma penalidade por alteração de reserva e, ou, rota;
- b) Caso o passageiro pretenda efetuar a viagem em novo voo/data, tem que efetuar, novamente, prova de elegibilidade nos termos descritos no presente regulamento;
- c) Se, por motivos técnicos, o portal de vendas *online* da concessionária não permitir alterações aos bilhetes de transporte, aquelas devem ser efetuadas nas lojas, em balcões da concessionária, via *call center* ou no agente de viagens emissor;
- d) A concessionária deve, por automatismo de *back office*, efetuar uma validação da elegibilidade do passageiro, com base nos elementos identificativos apresentados, nomeadamente o nome e número de identificação fiscal, e, caso seja identificado que o passageiro não é, à data da emissão, elegível para a aplicação desta tarifa, deve informar o passageiro ou o seu agente de viagens desta situação, bem como suspender o bilhete de transporte e cancelar a reserva;
- e) Caso o passageiro seja “*no-show*”, todos os restantes segmentos da sua reserva são automaticamente cancelados, podendo ser aplicada uma penalidade ao passageiro caso este pretenda, posteriormente, pedir a alteração da reserva para data futura;
- f) O cancelamento da viagem após a emissão do bilhete de transporte não confere direito ao reembolso dos valores pagos pelo passageiro, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
- g) Os grupos desportivos legalmente constituídos com sede na RAA podem proceder ao cancelamento da viagem até 24h antes da partida, com direito ao reembolso do valor pago;
- h) As reservas dos grupos desportivos legalmente constituídos com sede na RAA devem permitir alterações ilimitadas de nomes ou pessoas a qualquer momento, independentemente da situação do voo, sem aplicação de penalidades.

Artigo 11.^º

Check-in e boarding

- 1 - No ato do *check-in*, os passageiros devem apresentar à concessionária os documentos de identificação necessários à viagem.

2 - No caso de o passageiro se recusar a apresentar, ou não tiver em sua posse, os documentos referidos no número anterior, a concessionária pode recusar o respetivo embarque.

Artigo 12.º

Gestão da informação e documentação

1 - A concessionária mantém, pelo tempo estritamente necessário, em arquivo físico ou eletrónico, os documentos comprovativos da elegibilidade dos passageiros beneficiários, podendo ser associado um registo único a este conjunto de documentos.

2 – Caso seja associado, aos documentos comprovativos da elegibilidade dos passageiros beneficiários, o registo único referido no número anterior, no bilhete de transporte, ou em outros documentos emitidos, entre estes, faturas, é feita referência àquele registo.

Artigo 13.º

Processo de reserva e emissão do bilhete de transporte no portal de vendas online

1 – No processo de reserva e emissão do bilhete de transporte, o passageiro beneficiário pode recorrer ao portal de vendas *on-line* da concessionária, para aquisição de bilhetes de transporte, recorrendo ao atual formulário de reserva, mediante a seleção de tipo de passageiro “Residente nos Açores”.

2 - No momento da apresentação da disponibilidade dos voos e datas, o passageiro beneficiário pode escolher entre as tarifas previstas nas OSP em vigor, nomeadamente a tarifa de residente normal e a tarifa de residente promocional, ou a tarifa com a designação de “Tarifa Açores”, referindo-se, esta última, à atribuição do subsídio objeto do presente regulamento.

3 - A concessionária fica obrigada a descrever as normas e condições associadas à "Tarifa Açores", de forma detalhada, numa linguagem acessível, e, no mínimo, em língua portuguesa.

4 - Após a conclusão da escolha, pelo passageiro, do voo pretendido, o mesmo deve introduzir os seus dados pessoais e confirmar que leu e aceitou as normas e condições associadas.

5 - O bilhete de transporte é emitido após a verificação da correta cobrança do montante devido pelo passageiro.

6 - Caso não seja possível efetuar a validação da elegibilidade do passageiro, ou se venha a confirmar que o número de identificação fiscal introduzido não corresponde ao passageiro indicado, ou não corresponda a um contribuinte residente na RAA, a reserva é cancelada e o passageiro é notificado desta situação para o endereço de correio eletrónico indicado pelo mesmo.

Artigo 14.^º

Processo de reserva e emissão do bilhete de transporte nas lojas/balcões de vendas da Concessionária

1 – No processo de reserva e emissão do bilhete de transporte nas lojas ou balcões da concessionária, o passageiro é informado de todas as normas e condições de elegibilidade para atribuição do subsídio objeto presente regulamento, devendo fornecer ao agente de vendas todos os elementos e documentos necessários à validação da respetiva elegibilidade.

2 - Quando o cartão de contribuinte não mencionar número e nome do bairro fiscal, o passageiro deve, também, comprovar a sua residência através de uma certidão de domicílio fiscal, que pode ser obtida no portal das finanças.

3 - Na falta do cartão de cidadão, cartão de contribuinte e, ou, bilhete de identidade, podem ser aceites os comprovativos dos pedidos dos respetivos documentos.

4 - Comprovada a elegibilidade, nos termos dos números anteriores, é efetuada uma reserva, nos percursos solicitados pelo passageiro, de acordo com as respetivas regras aplicáveis.

5 - Sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 8.º, a concessionária deve permitir ao passageiro a emissão do bilhete de transporte no momento ou, se aquele assim o desejar, no prazo máximo de 72h após a reserva, salvo se a reserva for efetuada a menos de 72h da partida programada do voo.

6 - Findo o prazo referido no número anterior ou no n.º 4 do artigo 8.º, quando aplicável, a reserva é automaticamente cancelada.

7 - O bilhete de transporte é emitido após a verificação da correta cobrança do montante devido pelo passageiro.

Artigo 15.º

Processo de reserva e emissão do bilhete de transporte no *call center*

1 - No processo de reserva e emissão do bilhete de transporte, aquando do contacto telefónico com o *call center*, o passageiro deve ser informado de todas as normas e requisitos de elegibilidade para atribuição do subsídio objeto do presente regulamento.

2 - O passageiro deve fornecer ao agente de vendas todos os elementos identificativos necessários à validação da sua elegibilidade.

3 - Nos casos em que o passageiro tenha uma certidão de domicílio fiscal obtida no portal das finanças, deve remeter digitalização da mesma para o endereço de correio eletrónico indicado pela concessionária.

4 - Comprovada a elegibilidade, é efetuada uma reserva nos percursos solicitados pelo passageiro, de acordo com as respetivas regras aplicáveis.

5 - Sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 8.º, a concessionária deve permitir ao passageiro emitir o bilhete de transporte no momento ou, se aquele assim o desejar, no

prazo máximo de 72h após a reserva, salvo se a reserva for efetuada a menos de 72h da partida programada do voo.

6 - Findo o prazo referido no número anterior ou no n.º 4 do artigo 8.º, quando aplicável, a reserva é automaticamente cancelada.

7 - O bilhete de transporte é emitido após a verificação da correta cobrança do montante devido pelo passageiro.

Artigo 16.º

Processo de reserva e emissão do bilhete de transporte nos agentes de viagens

1 – No processo de reserva e emissão do bilhete de transporte, os agentes de viagens devem utilizar o seu Sistema Global de Distribuição (GDS).

2 - O agente de viagens é responsável por informar o passageiro de todas as normas e requisitos de elegibilidade para atribuição do subsídio.

3 - O passageiro deve fornecer ao seu agente de viagens todos os elementos e documentos necessários à validação da sua elegibilidade.

4 - Quando o cartão de contribuinte não mencionar número e nome do bairro fiscal, o passageiro deve, também, comprovar a sua residência, através de uma certidão de domicílio fiscal, que pode ser obtida no portal das finanças.

5 - Na falta do cartão de cidadão, cartão de contribuinte e, ou, bilhete de identidade, podem ser aceites os comprovativos dos pedidos dos respetivos documentos.

6 - O agente de viagens é responsável pela validação da elegibilidade do passageiro, sendo-lhe debitada a diferença entre o montante correspondente à “Tarifa Açores” e a tarifa normal aplicável, na eventualidade de se verificar que o passageiro não é elegível para efeitos de atribuição do subsídio objeto do presente regulamento.

7 - Comprovada a elegibilidade, é efetuada uma reserva nos percursos solicitados pelo passageiro, de acordo com as respetivas regras aplicáveis.

8 - Sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 8.º, o agente de viagens pode permitir ao passageiro emitir o bilhete de transporte no momento ou, se aquele assim o desejar, no prazo máximo de 72h após a reserva, salvo se a reserva for efetuada a menos de 72h da partida programada do voo.

9 - Findo o prazo referido no número anterior, ou no n.º 4 do artigo 8.º, quando aplicável, a reserva é automaticamente cancelada.

10 - O bilhete de transporte é emitido após a verificação da correta cobrança do montante devido pelo passageiro.

11 - É responsabilidade do agente de viagens emitir a fatura correspondente aos valores pagos pelo passageiro, discriminando os valores referentes ao serviço de emissão prestado pelo agente, nos termos e limites máximos definidos nas OSP em vigor.

12 - É responsabilidade do agente de viagens recolher e associar à reserva do passageiro o seu contacto de correio eletrónico para que a concessionária possa, aquando da realização da viagem, proceder à emissão da fatura relativa ao subsídio, em nome do passageiro.

Artigo 17.º

Pagamento do subsídio

1 - A concessionária do serviço público deve, em nome do passageiro, solicitar diretamente à DRTAM o pagamento do subsídio aplicável, conforme apurado nos termos do artigo 4.º do presente regulamento.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a concessionária deve emitir uma fatura a crédito em nome e com número de contribuinte do passageiro, à data da efetiva realização de cada percurso, independentemente do canal de vendas escolhido, no valor correspondente ao subsídio aplicável.

3 - A fatura referida no número anterior deve ser enviada ao passageiro, utilizando para o efeito o contacto de correio eletrónico fornecido por este último, sendo igualmente enviada à DRTAM, para que esta entidade possa proceder ao competente pagamento, em nome do passageiro, nos termos do procedimento definido no artigo seguinte.

Artigo 18.^º

Procedimento e validação

1 - As faturas emitidas pela concessionária em nome dos passageiros beneficiários, nos termos do artigo anterior, bem como os ficheiros descritivos das mesmas, em formato "Excel", devem ser disponibilizados eletronicamente à DRTAM, com uma periodicidade semanal.

2 - Os ficheiros mencionados no número anterior devem conter o resumo dos dados da faturação emitida, designadamente o nome e o número de contribuinte do passageiro, se é residente, o tipo de passageiro, as taxas aeroportuárias cobradas, o percurso realizado, o tarifário (viagem de ida e volta - RT ou viagem de ida - OW) e valor do subsídio.

3 - A DRTAM verifica os ficheiros referidos nos números anteriores, nomeadamente, no que diz respeito à elegibilidade do passageiro beneficiário e ao valor do subsídio a atribuir, podendo, no âmbito dessa verificação, solicitar os esclarecimentos que entender necessários, ficando o prazo referido no número seguinte suspenso até à entrega dos esclarecimentos solicitados.

4 - O pagamento à concessionária é efetuado até ao 15.^º dia a contar da data da receção dos elementos referidos nos números anteriores, incluindo a resposta aos esclarecimentos, caso solicitados.

5 - Desde que observado o disposto no presente artigo, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o NIB a indicar pela concessionária.

Artigo 19.^º

Restituição do subsídio

A falsificação de documentos ou a prática de atos ou omissões que importem a violação do disposto no presente regulamento implica a reposição dos montantes recebidos a título de subsídio ao passageiro, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas na lei.

Artigo 20.^º

Fiscalização

1 - Compete à DRTAM fiscalizar o cumprimento do disposto no presente regulamento por parte da concessionária e dos agentes de viagens.

2 - A concessionária e os agentes de viagens devem prestar à DRTAM toda a informação necessária, adequada e requerida para a prossecução das suas funções de fiscalização, incluindo os procedimentos de validação da elegibilidade e pagamento.