

## **Anexo I**

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

[a que se refere o n.º 5 da resolução]

#### **Artigo 1.º**

##### **Objeto e âmbito**

O presente Regulamento define os termos em que é atribuído o subsídio ao passageiro residente na Região Autónoma dos Açores nas respetivas viagens aéreas interilhas.

#### **Artigo 2.º**

##### **Definições**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) «Bilhete(s) de transporte», documento válido que confere o direito ao transporte do beneficiário no âmbito dos serviços aéreos interilhas;
- b) «Concessionária», transportadora aérea que obteve o direito de exploração do serviço de transporte aéreo regular no interior da Região Autónoma dos Açores;
- c) «Concedente», a Região Autónoma dos Açores, através da Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia / Direção Regional dos Transportes Aéreos e Marítimos;
- d) «Cupões», parte do bilhete de transporte correspondente ao segmento que é voado pelo passageiro no mesmo número de voo;
- e) «DRTAM», Direção Regional dos Transportes Aéreos e Marítimos da Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia;
- f) «OSP», as obrigações de serviço público de transporte aéreo interilhas em vigor na Região Autónoma dos Açores;

- g) «Passageiro beneficiário», passageiro que reúne os requisitos de elegibilidade para atribuição do subsídio previsto no presente Regulamento;
- h) «RAA», Região Autónoma dos Açores.

### 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), independentemente do aeródromo ou aeroporto de origem e de destino na RAA, de acordo com as condições gerais de aplicação definidas no presente Regulamento.
2. O referido preço inclui as taxas aplicáveis previstas nas OSP em vigor, excluindo os produtos e serviços de natureza opcional igualmente previstas nestas, 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 região, 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);

- b) o preço praticado pela concessionária de acordo com as OSP em vigor (custo elegível) e o valor de, no máximo, 34,00€ (correspondente ao preço da viagem de ida - OW).
3. Não é atribuído subsídio ao passageiro sempre que o custo elegível tiver um valor igual ou inferior aos valores referidos no número anterior.
  4. A atribuição do subsídio tem como pressuposto a elegibilidade dos beneficiários e o cumprimento das condições estabelecidas no presente Regulamento.

#### Artigo 5.º

##### **Elegibilidade objetiva**

1. A atribuição do subsídio está limitada a uma transferência, em cada sentido, com exceção das ilhas do Corvo, Flores e Santa Maria, em que são autorizadas duas transferências, permitindo assim que o passageiro se desloque de qualquer aeródromo ou aeroporto da RAA para outro aeródromo ou aeroporto desta 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.
2. A atribuição do subsídio implica a não existência de paragens superiores a 24h nos pontos em transferência.
3. A atribuição deste subsídio não é cumulável com outro tipo de vantagens atribuídas pela concessionária.

#### Artigo 6.º

##### **Elegibilidade subjetiva**

1. O subsídio é atribuído aos passageiros que à data da emissão do bilhete de transporte tenham residência fiscal na Região Autónoma dos Açores.

2. Para controlo da elegibilidade, o passageiro autoriza a concedente e a concessionária a verificar os respetivos requisitos de elegibilidade, através da verificação de documentos de identificação ou de forma eletrónica e reconhece o direito de esta recusar a aplicação da mesma, caso se verifique que não reúne tais condições.
3. É recusada a reserva e a emissão do bilhete de transporte quando não seja possível, ou permitido, à concessionária comprovar a elegibilidade do passageiro, designadamente, se este se recusar a fornecer, no todo ou em parte, a informação necessária, ou se este não autorizar o arquivo físico ou eletrónico dos documentos comprovativos exigidos.

#### Artigo 7.º

#### **Controlo da elegibilidade**

1. Constitui responsabilidade da concessionária garantir que o subsídio é disponibilizado apenas a passageiros elegíveis.
2. A concedente e a concessionária do serviço público encontra-se devidamente autorizada 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 poderá ser efetuada em todas as lojas/balcões de vendas, *call center* e 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 o passageiro poder ordenar a emissão do bilhete de transporte, salvo se a reserva for efetuada a menos de 72h da partida programada do voo, caso em que a reserva e a emissão têm de ocorrer em simultâneo.
4. Findo o prazo indicado no n.º 3, sem que o passageiro tenha dado ordem de emissão do bilhete de transporte, a reserva é automaticamente cancelada.
5. O bilhete de transporte é exclusivamente emitido em documentos (“chapa”) da concessionária ou suas associadas, com apresentação do valor efetivamente pago pelo passageiro.
6. A concessionária ou o seu agente de viagens deve emitir uma fatura ao passageiro pelo valor efetivamente pago pelo mesmo, incluindo eventuais serviços complementares que o passageiro tenha solicitado.
7. 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 a disponibilidade de lugares em cada voo passíveis de atribuição do subsídio objeto do presente Regulamento, até ao limite da capacidade comercial das aeronaves.

## 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) Na eventualidade do passageiro pretender 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, as mesmas 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 mesma para data futura;
- f) O cancelamento da viagem não confere direito ao reembolso dos valores pagos pelo passageiro.

#### 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 do passageiro se recusar a apresentar, ou não tiver em sua posse, os documentos referidos no ponto anterior, a concessionária reserva-se ao direito de recusar o embarque.

#### Artigo 12.º

### **Gestão da Informação e Documentação**

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 e ser feita referência a este mesmo registo no bilhete de transporte ou outros documentos emitidos, como, por exemplo, faturas.

## Artigo 13.º

### **Processo de reserva e emissão do bilhete de transporte no Portal de Vendas *On-line***

1. 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” que diz respeito à atribuição do subsídio objeto do presente Regulamento.
3. A concessionária fica obrigada a descrever as normas e condições associadas a esta tarifa, de forma detalhada, numa linguagem acessível, e, pelos menos, em português.
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, verificando-se a 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 nos Açores, 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. Nas lojas ou balcões da concessionária, o passageiro é informado de todas as normas e condições da elegibilidade para atribuição do subsídio, devendo fornecer ao agente de vendas todos os elementos e documentos necessários à validação dessa 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, os comprovativos dos pedidos dos respetivos documentos podem ser aceites.
4. Comprovada a elegibilidade, é efetuada uma reserva nos percursos solicitados pelo passageiro, de acordo com as regras aplicáveis.
5. 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, a reserva é automaticamente cancelada.
7. O bilhete de transporte é emitido, verificando-se a correta cobrança do montante devido pelo passageiro.

## Artigo 15.º

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

1. No contacto telefónico com o *call center*, o passageiro deve ser informado de todas as normas e requisitos de elegibilidade para atribuição do subsídio.

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 tiver 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 regras aplicáveis.
5. 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 este prazo referido no número anterior, a reserva é automaticamente cancelada.
7. O bilhete de transporte é emitido, verificando-se a correta cobrança do montante devido pelo passageiro.

#### Artigo 16.º

### **Processo de reserva e emissão do bilhete de transporte**

#### **nos agentes de viagens**

1. Os agentes de viagens devem utilizar o seu Sistema Global de Distribuição (GDS) para efetuar a reserva e emissão dos bilhetes de transporte.
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, os comprovativos dos pedidos dos respetivos documentos podem ser aceites.
6. O agente de viagens é responsável pela validação da elegibilidade do passageiro, sendo-lhe debitada a diferença para a tarifa normal aplicável, na eventualidade de se verificar que o passageiro não era elegível.
7. Comprovada a elegibilidade, é efetuada uma reserva nos percursos solicitados pelo passageiro, de acordo com as regras aplicáveis.
8. 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, a reserva é automaticamente cancelada.
10. O bilhete de transporte é emitido, verificando-se a 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 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 o efeito do disposto no número anterior, a concessionária deve emitir uma fatura a crédito no nome e 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 deve ser enviada ao passageiro, utilizando para o efeito o contacto de correio eletrónico providenciado por este último, sendo igualmente enviada à DRTAM para que esta entidade possa proceder ao competente pagamento, em nome do passageiro.

## Artigo 18.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 19.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.

## Artigo 20.º

### **Disposições transitórias**

1. A atribuição do subsídio é aplicável às viagens a realizar a partir de 1 de junho de 2021, inclusive.
2. Não é possível realizar a aplicação retroativa do presente Regulamento, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
3. Os bilhetes de transporte emitidos até 72 horas antes da data de entrada em vigor do presente Regulamento para viagens a realizar a partir de 1 de junho de 2021, inclusive, beneficiam do subsídio previsto no presente Regulamento, desde que reunidas as condições de elegibilidade para o efeito.
4. Os passageiros que possuam bilhetes de transporte, na modalidade de tarifa de residente normal, para datas de viagem posteriores a 1 de junho de 2021 podem, se assim o entenderem, solicitar a alteração da sua reserva e respetivo bilhete de transporte, de forma a beneficiar do subsídio previsto no presente Regulamento, desde que reunidas as condições de elegibilidade para o efeito.

Nos casos referidos no número anterior, é cobrada uma nova taxa de emissão do bilhete de transporte, sendo devolvido ao passageiro o valor remanescente, se aplicável.