



Resposta à Interpeção Escrita do Sr. Deputado da Assembleia Legislativa, Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado Si Ka Lon, no dia 7 de Abril de 2016, enviado a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 307/E258/V/GPAL/2016, de 13 de Abril de 2016, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 13 de Abril de 2016:

1. Relativamente aos serviços *charter*, a AACM aprova os voos de acordo com as práticas internacionais. A segurança operacional é a prioridade; outros factores operacionais são igualmente considerados na decisão de aprovação dos pedidos de autorização de voo. Se o pedido se refere a *charters* regulares por um longo período de tempo a AACM aprova estas operações numa base mensal.

A partir de 1 de Maio deste ano, na aprovação dos pedidos de *charter* submetidos por companhias aéreas de uma parte terceira (e.e. uma companhia que não está registada em nenhum dos pontos da rota), a AACM exige que a companhia aérea tenha um representante presente no aeroporto antes da partida do voo até ao momento em que o voo parte de Macau para lidar com situações de emergência. Em caso de atraso do voo, o representante da companhia aérea tem de estar em contacto estreito com o aeroporto para providenciar informações sobre o plano de contingência e oferecer opções de voos alternativos aos passageiros afectados.



Face aos pedidos supramencionados, a companhia Administração de Aeroportos, Ltd. (ADA) também tomou outras medidas. Quando necessário, a ADA exige que a companhia aérea de uma parte terceira estabeleça um acordo com um agente de Macau a fim de que este possa encarregar-se de assuntos de serviços ao cliente, incluindo providenciar refeições e hotel aos passageiros afectados.

Em relação à companhia aérea envolvida no de atraso da partida de um voo *charter* no AIM em Abril passado, a ADA, depois de considerados vários factores, suspendeu as suas operações. A pesar disso, consideramos que a suspensão de voos não deve ser usada como meio de penalização, a não ser em casos em que está em causa a segurança operacional.

2. O objectivo do estabelecimento dos novos requisitos acima mencionados é assegurar que as companhias aéreas de uma parte terceira possam melhor servir os passageiros no Aeroporto Internacional de Macau, permitindo, assim, que em caso de emergência, a companhia aérea possa gerir a situação de forma apropriada e reduzir o impacto negativo ao mínimo possível.

Temos que referir que a AACM não tem fundamento legal para intervir nas disputas comerciais entre o operador e os passageiros. De acordo com a operação de voos no Aeroporto Internacional de Macau nos últimos anos, quando houver atrasos nos voos, a companhia aérea normalmente providencia refeições e hotel; algumas companhias aéreas oferecem igualmente compensação financeira aos passageiros. Se a companhia aérea já providenciou assistência aos passageiros nos



termos acima referidos, mas os passageiros não estão ainda satisfeitos ou consideram que o montante da compensação não é suficiente, é muito difícil a AACM intervir nesta disputa uma vez que não é um centro de arbitragem.

3. Apesar disso, a AACM e a indústria querem gerir as situações de emergência semelhantes da melhor forma. Por isso, a AACM teve uma reunião recentemente com o CPSP, a ADA, e a SEMAC para rever os casos de atrasos de voos e foi acordado que todas as partes envolvidas continuarão a reforçar a cooperação e aumentar a capacidade de gestão de emergências. Quando seja de esperar que um caso semelhante venha a ocorrer, um grupo de trabalho composto por elementos do CPSP, a ADA e a SEMAC será imediatamente formado para melhorar a comunicação e a cooperação entre as partes no estabelecimento de um plano estratégico para gerir a situação e despachar recussos humanos adequados e suficientes para prestar assistência aos passageiros e manter a ordem no terminal de passageiros. Para além disso, a companhia aérea envolvida terá de providenciar regularmente informação actualizada aos passageiros afectados a fim de garantir o fluxo de informação clara e informar os passageiros quanto à situação actualizada do voo.

O Presidente

Chan Weng Hong

3 de 6 de 2016