

## COMUNICADO DE IMPRENSA

### **Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos celebra Protocolos de Cooperação com Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo**

**A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, celebra hoje Protocolos de Cooperação com Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo com o objectivo de criar uma plataforma de apoio aos consumidores de energia nas áreas da prevenção e da resolução de litígios.**

A ERSE, enquanto entidade reguladora dos sectores da electricidade e do gás natural, tem atribuições específicas na protecção dos direitos e interesses dos consumidores de energia, sendo uma das suas competências fomentar o recurso à arbitragem para a resolução dos litígios que possam surgir no âmbito do relacionamento comercial e contratual entre os consumidores e os comercializadores de electricidade e de gás natural.

Nesse sentido, considerando a recente publicação da Lei n.º 6/2001, de 10 de Março, que altera a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, e que estabelece a criação de um mecanismo de arbitragem necessária no acesso à justiça por parte dos utentes de serviços públicos essenciais e considerando ainda os conhecimentos e a experiência dos centros de arbitragem na resolução dos conflitos de consumo, nomeadamente através da mediação, conciliação, arbitragem e na organização de acções de informação e divulgação no âmbito da prevenção deste tipo de conflitualidade, a ERSE considera fundamental a cooperação de esforços com estas entidades visando a informação e a protecção efectiva dos direitos dos consumidores.

Os Protocolos de Cooperação hoje assinados com os centros de arbitragem de conflitos de consumo do Algarve, de Coimbra, de Lisboa e de Vale do Cavado concretizam o objectivo fixado pela ERSE para o ano de 2011 de promover a cooperação com entidades que intervêm na resolução alternativa de litígios.

A ERSE compromete-se, no âmbito deste Protocolo, a disponibilizar, a pedido dos centros de arbitragem, pareceres interpretativos sobre temas de maior complexidade técnica; a participar em seminários e acções de formação sobre consumo de gás natural e electricidade promovidos pelos centros de arbitragem e a encaminhar para os centros de arbitragem reclamações dos consumidores que se enquadrem no âmbito das suas competências.

Caberá aos centros de arbitragem identificar temas ao nível da conflitualidade de consumo, cuja complexidade justifique a elaboração de pareceres interpretativos por parte da ERSE; participar em seminários, acções de formação e outros eventos organizados pela entidade reguladora; receber e tratar as reclamações de consumidores encaminhadas pela ERSE e informar esta entidade sobre o desfecho dos processos.

O aprofundamento da cooperação entre a ERSE e os centros de arbitragem é um objectivo fundamental da ERSE estabelecido no Programa do Consumidor de Energia 2010-2011, aprovado em Março de 2010 e que reúne um conjunto de iniciativas orientadas para o consumidor.

As grandes áreas de intervenção da ERSE no Programa do Consumidor de Energia 2010-2011 são as seguintes:

- **Informação**, com acções a desenvolver, nomeadamente ao nível do Portal do Consumidor de Energia.
- **Educação**, com especial destaque para a continuação do Programa ERSEFORMA e a disponibilização de novos simuladores de preços.
- **Prevenção e Gestão da Conflitualidade**, com destaque para a implementação de um novo sistema de gestão do relacionamento com os consumidores de energia.
- **Promoção da Participação** através de iniciativas que impliquem a participação dos consumidores.

Para mais informações consulte [Programa do Consumidor de Energia 2010-2011](#)

**Lisboa, 15 Março 2011**