

W
R

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

Entre:

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos a seguir designada por ERSE, pessoa colectiva n.º 503 681 490, com sede na Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1, em Lisboa, representada para este efeito pelo Senhor Professor Doutor Vitor Santos na qualidade de Presidente do Conselho de Administração da ERSE,

e

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, a seguir designado por CACCL, NIF n.º 502 902 345, com sede na Rua dos Douradores, n.º 108 – 2º, em Lisboa, representada para este efeito pela Senhora Dra. Maria Margarida Ortigão Sampaio e pela Senhora Dra. Isabel Mendes Cabeçadas, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração e Directora do CACCL, respectivamente,

adiante designadas por partes:

Considerando que a ERSE é a entidade reguladora dos sectores da electricidade e do gás natural, com atribuições expressas na protecção dos direitos e interesses dos consumidores de energia, competindo-lhe nomeadamente fomentar o recurso à arbitragem para a resolução dos litígios emergentes do relacionamento comercial e contratual com aqueles consumidores.

Considerando que cabe à ERSE a aprovação de regulamentação com efeitos directos nos serviços de fornecimento de electricidade e de gás natural prestados aos consumidores, assim a como a verificação da respectiva aplicação.

Considerando a recente publicação da Lei n.º 6/2011, 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

Considerando que o CACCL tem por objecto social a informação e a mediação de conflitos de consumo, bem como a organização de acções de arbitragem para a sua resolução.

Considerando os conhecimentos e a experiência do CACCL na actividade de dirimir conflitos de consumo, incluindo os ocorridos no âmbito do sector energético.

Atendendo à importância da resolução alternativa de litígios e à necessidade de informar o consumidor sobre os seus direitos neste domínio, evidenciadas pelas novas directivas comunitárias relativas aos mercados internos de electricidade e do gás natural, respectivamente a Directiva 72/2009, CE e a Directiva 73/2009/CE, ambas de 13 de Julho.

Reconhecendo as vantagens inerentes à cooperação de esforços e de acções com vista a uma protecção efectiva dos direitos dos consumidores, tendo em conta o próprio quadro de liberalização dos mercados de electricidade e do gás natural.

É celebrado e reciprocamente aceite o presente Protocolo de Cooperação, o qual se sujeita ao seguinte:

1. OBJECTIVOS

Constituem objectivos deste Protocolo organizar e concretizar acções de cooperação entre a ERSE e o CACCL, de modo a alcançar uma plataforma mais consistente e efectiva de apoio aos consumidores de energia, nas áreas da prevenção e da resolução de litígios.

2. COMPROMISSOS DAS PARTES

As partes protocolantes assumem os seguintes compromissos:

2.1 PELA ERSE

- Disponibilização de pareceres interpretativos da ERSE, sobre temas previamente identificados pelo CACCL.
- Participação, de colaboradores da ERSE em seminários, acções de formação e outros eventos promovidos pelo CACCL quando versem sobre temas relacionados com o consumo de electricidade e de gás natural.
- Encaminhamento para o CACCL das reclamações dos consumidores de electricidade e gás natural dirigidas à ERSE e que se enquadrem no âmbito das competências do respectivo Centro, em razão da matéria e do território.

2.2 PELO CACCL

- Identificação de temas ao nível da conflitualidade de consumo emergente dos sectores eléctrico e do gás natural cuja complexidade justifique a elaboração de pareceres interpretativos por parte da ERSE.
- Participação, de colaboradores do CACCL em seminários, acções de formação e outros eventos organizados pela ERSE.

-
- Recepção e tratamento de reclamações de consumidores de energia encaminhadas pela ERSE, obrigando-se a informar esta entidade do resultado obtido por via da intervenção do Centro.
 - Informação sobre a conflitualidade tratada no âmbito dos temas da electricidade e do gás natural em moldes a definir futuramente.

3. GESTÃO DO PROTOCOLO

A gestão e o acompanhamento deste Protocolo serão assegurados pelos colaboradores de ambas as partes, nomeados e investidos de competências para o efeito, designadamente através da participação em reuniões conjuntas para a avaliação de assuntos e outras formas de cooperação, a realizar, pelo menos 2 vezes por ano.

4. VIGÊNCIA

O presente Protocolo terá a duração de 2 anos a contar da data da sua assinatura, renovando-se automaticamente por iguais períodos salvo denúncia expressa de qualquer uma das partes com uma antecedência mínima de 60 dias em relação ao seu termo.

5. OUTRAS INICIATIVAS

A assinatura do presente Protocolo não impede a realização de outras formas de cooperação ou de acções pontuais que as partes protocolantes entendam por convenientes.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Protocolo pode ser objecto de revisão sempre que as partes assim o entendam, se verificarem alterações de circunstâncias imperiosas e fundamentadas decorrentes do da aplicabilidade do respectivo protocolo ou ainda por imposição de alterações legislativas.

Feito em duplicado Lisboa, em 15 de Março de 2011.

Pela ERSE



Pelo CACCL


