

**PARECER RELATIVO AO PROJETO DE ALTERAÇÃO À  
LEI N.º 144/2015, DE 8 DE SETEMBRO - RESOLUÇÃO  
ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

Março 2018

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>COMENTÁRIOS GERAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>8</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

Foi solicitado diretamente pelo Gabinete do Ministro da Economia que a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) emita parecer sobre o projeto de decreto-lei que visa proceder à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede.

A apresentação do projeto de decreto-lei em apreço resulta, conforme se menciona no seu preâmbulo, das conclusões do grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, criado através do Despacho n.º 6590/2016, da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, de 19 de maio, de cujo relatório a ERSE também já teve a oportunidade de se pronunciar, reiterando-se o seu conteúdo, conforme cópia em anexo.

## 2 COMENTÁRIOS GERAIS

O projeto de decreto-lei submetido para apreciação da ERSE parece assentar na vontade do Governo em promover a consolidação da rede de arbitragem de consumo, dotando-a de estruturas administrativas e financeiras equilibradas. Para o efeito, as entidades reguladoras são convocadas a participar no funcionamento desta rede, através de deveres de cooperação de natureza financeira e técnica, invocando-se a obrigação de fomentar e desenvolver meios de resolução alternativa de litígios, prevista na lei-quadro das entidades administrativas independentes<sup>1</sup> e respetivas normas estatutárias, bem como a arbitragem necessária em sede de litígios de consumo decorrentes da prestação de serviços públicos essenciais<sup>2</sup>.

Relacionado com a arbitragem necessária para a resolução de litígios de consumo nos serviços públicos essenciais, e estando as correspondentes entidades reguladoras envolvidas na implementação da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, em funcionamento desde o dia 1 de julho de 2017, parece-nos fazer todo o sentido que, na sua utilização, o consumidor de serviços públicos essenciais possa aceitar *ab initio* a remessa do litígio ao centro de arbitragem territorialmente competente.

O dever de cooperação com a justiça é, desde logo, consagrado na Constituição e desenvolvido genericamente nas disposições processuais aplicáveis, bem como mais especificamente, no caso da ERSE, nos seus estatutos.<sup>3</sup> Mas também a lei, em particular os estatutos desta entidade, elenca um conjunto de atribuições e subseqüentes obrigações cuja responsabilidade não pode ser transferida para entidades terceiras, designadamente de natureza jurídica privada como são os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Neste sentido, a ERSE continuará a promover a informação e o esclarecimento dos consumidores de energia, sempre que solicitado e mediante ações de sensibilização e formação. Do mesmo modo, continuará a intervir nos litígios emergentes do relacionamento comercial e contratual nos setores regulados, recomendando a sua resolução, nomeadamente nas situações que envolvem clientes não-domésticos, os quais não podem recorrer aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

A questão do financiamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo não deve também ignorar as características do próprio financiamento da ERSE, que assenta numa contribuição auferida no quadro jurídico da União Europeia e com consequências que merecem detalhe em sede de comentários específicos.

---

<sup>1</sup> Aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual.

<sup>2</sup> Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação vigente.

<sup>3</sup> Aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, republicados pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho.

### 3 COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

#### PRESTAÇÃO DE APOIO TÉCNICO

Prevê-se que o dever de apoio técnico aos centros de arbitragem pelas entidades reguladoras se cumpra, por um lado, através da realização de perícias em casos concretos, submetidos à arbitragem e, por outro lado, mediante ações formativas sobre as áreas de competência daquelas entidades.

A colaboração que já hoje a ERSE disponibiliza, relativamente aos litígios em concreto, tem-se traduzido na emissão de pareceres sobre a aplicação de disposições regulamentares, aprovadas por esta entidade reguladora no âmbito das suas competências materiais. As perícias propriamente ditas parecem suscitar a necessidade de se proceder a deslocações aos locais de consumo e aí realizar averiguações de cariz técnico, as quais, na sua esmagadora maioria, escapam ao foro da ERSE, integrando as atribuições da Direção Geral de Energia e Geologia.

Por sua vez, também não parece secundário avocar aqui a (in) capacidade das próprias entidades reguladoras na prestação do apoio técnico, designadamente pelo número de processos que podem motivar a adjudicação de colaboradores à emissão de pareceres ou ainda a eventuais verificações *in loco*.

A informação e a formação do consumidor de energia constituem, como referido anteriormente, atribuições da ERSE. Seja ao abrigo do programa anual do ERSEFORMA, seja em eventos para os quais é solicitada a participação da ERSE, os destinatários dos conteúdos apresentados continuam a ser preferencialmente as entidades vocacionadas para a defesa dos consumidores e as que intervêm na resolução alternativa de litígios de consumo, como os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Neste domínio, parece-nos ser igualmente de acautelar a capacidade das entidades reguladoras no cumprimento das obrigações de formação aos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em função das necessidades sentidas por cada um desses centros, em termos temáticos e de frequência das sessões formativas.

Em suma, sobre o tema em título, suscita-se a necessidade de no próprio decreto-lei se procurar uma melhor delimitação do apoio para “realização de perícias”, assim como uma melhor clarificação sobre o que se pretende com a obrigação de realizar ações de formação, que pode compreender desde sessões de esclarecimento comuns a todos os centros de arbitragem até a formações específicas com vista à qualificação dos colaboradores, atendendo à capacidade das entidades reguladoras para o efeito e sem prejuízo da concretização que será objeto dos protocolos de cooperação previstos no mesmo diploma.

### **FINANCIAMENTO DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO**

O decreto-lei em apreciação estabelece que as fontes do financiamento da rede de arbitragem de consumo assumem uma natureza fixa e uma natureza variável. A parte fixa deve ser assegurada quer diretamente pelo Estado, no caso a Direção Geral da Política de Justiça, quer através da contribuição das entidades reguladoras, em partes iguais. Não é claro no diploma a periodicidade de pagamento desta contribuição fixa, ainda que o respetivo montante deva ser atualizado anualmente, segundo a taxa de inflação, também em base anual.

Já a parte variável deve ser paga trimestralmente, dependendo o seu montante do cumprimento de objetivos de qualidade de serviço pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, previamente estabelecidos em protocolo celebrado com cada uma das entidades reguladoras e no “regulamento harmonizado”.

No pressuposto de que cada entidade reguladora deve celebrar um protocolo com cada um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes, reconhecendo, desde logo, as suas especificidades, também os níveis de qualidade de serviço podem variar em função de cada centro de arbitragem<sup>4</sup>. No entanto, a observância de um regulamento harmonizado encaminha-nos para uma tipificação mais absoluta daqueles níveis de qualidade de serviço.

Em acréscimo, sem prejuízo da sua concretização ser objeto do protocolo de cooperação, incluindo eventuais quantificações, as áreas de atuação dos centros de arbitragem sujeitas a avaliação da qualidade de serviço deveriam ser enunciadas no decreto-lei, ainda que a título de exemplo.

Sobre o financiamento propriamente dito, não será demais lembrar que a próprio orçamento da ERSE, enquanto entidade pública orgânica e funcionalmente independente é financiado, hegemonicamente, pelas contribuições cobradas na tarifa de acesso aos clientes de eletricidade e de gás natural<sup>5</sup>. Será, deste modo, inevitável que os montantes atribuídos ao funcionamento da rede de arbitragem de consumo sejam refletidos nos custos a suportar pelos consumidores de energia, no âmbito da tarifa de acesso às redes, incluídos nos custos de política energética, um dos conhecidos custos de interesse económico geral. O orçamento da ERSE para o ano de 2018 não prevê, naturalmente, qualquer valor que diga respeito a este tipo de contribuição, importando alterações que serão submetidas à aprovação do membro do Governo responsável pela área da energia. Por seu lado, os orçamentos dos centros de arbitragem de conflitos de

---

<sup>4</sup> Veja-se por exemplo o proposto no artigo 6.º-A, n.º 1, alínea d), quando se refere a “Atendendo à capacidade do centro, (...)”

<sup>5</sup> Artigo 50.º, n.º 2, alínea a) dos estatutos da ERSE.

consumo seguem regras diferentes, nem sempre harmonizadas entre si, o que decorre do facto de constituírem associações de direito privado.

Requer-se ainda que seja ponderada a circunstância de os centros de arbitragem de conflitos de consumo cobrarem atualmente aos consumidores que recorrem à sua intervenção um valor a título de preço pelos serviços de mediação e de arbitragem prestados, devendo ser evitada a duplicação de pagamento pelos consumidores de serviços regulados por entidades reguladoras.

### **BOLSA DE ÁRBITROS**

O projeto de decreto-lei em apreço estabelece como obrigação da Direção Geral do Consumidor a divulgação na internet de uma lista de árbitros, indicados pela mesma e pelas entidades reguladoras. Menciona ainda o diploma a existência de âmbitos geográficos de atuação de cada árbitro e os elementos que devem constar do seu registo público. Omite-se, no entanto, qualquer referência aos requisitos de formação e eventual qualificação que devem ser exigidos para serem considerados árbitros, distinguindo-os, nomeadamente de outros profissionais que podem vir a ser chamados a título de “peritos”.

#### **4 CONCLUSÕES**

O projeto de decreto-lei que procede à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro vem introduzir duas grandes alterações em matéria de resolução alternativa de litígios de consumo, colocando-as diretamente na esfera de responsabilidades das entidades reguladoras. Deste modo, as entidades reguladoras são chamadas a participar ativa e significativamente no apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Salientam-se, neste contexto, as seguintes considerações:

- Conforme dispõe a lei, designadamente a Lei-Quadro das Entidades Administrativas Independentes e os seus estatutos, a ERSE continuará a desempenhar o seu papel na promoção da informação e formação do consumidor de energia e a intervir na resolução extrajudicial de litígios emergentes dos setores regulados, nomeadamente quando se trate de conflitos que envolvam consumidores não-domésticos.
- A cooperação institucional com os centros de arbitragem já existe, com experiência dada nas áreas de formação e de emissão de pareceres sobre disposições regulamentares da competência da ERSE.
- Deve ser ponderada a obrigação das entidades reguladoras na prestação de apoio aos tribunais arbitrais através da realização de perícias. Estas pressupõem muitas vezes averiguações no local, maioritariamente de natureza técnica, o que escapa às competências da ERSE.
- A capacidade na prestação de apoio técnico também não deve ser ilimitada, sob pena de colocar em risco o exercício das atribuições específicas das entidades reguladoras.
- O financiamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo pelas entidades reguladoras, neste caso pela ERSE, também suscita sérias dúvidas, como já anteriormente houve oportunidade de demonstrar. Além das diferenças com os orçamentos daqueles centros, que assentam em associações de direito privado, o próprio orçamento da ERSE constitui-se, na sua esmagadora maioria, pelas contribuições cobradas nas tarifas de acesso às redes aos clientes de eletricidade e de gás natural. Estes custos, não previstos no orçamento da ERSE para 2018, serão refletidos na fatura dos consumidores, no âmbito dos chamados custos de interesse económico geral (CIEG). Sublinhando-se, ainda, a necessidade de se evitar uma dupla cobrança aos consumidores nos centros de arbitragem que atualmente exigem o pagamento dos seus serviços de mediação e arbitragem.

**PARECER RELATIVO AO RELATÓRIO DO GRUPO DE  
TRABALHO PARA A RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE  
LITÍGIOS DE CONSUMO**

Fevereiro 2017

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>COMENTÁRIOS GERAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>7</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

Foi solicitado à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) parecer sobre o Relatório elaborado pelo Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, grupo criado ao abrigo do Despacho n.º 6590/2016, da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, publicado a 19 de maio.

De acordo com o referido despacho, o Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo tem em vista avaliar e propor medidas que dinamizem a rede de arbitragem de consumo nacional e que promovam as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, com especial incidência nos existentes, racionalizando o financiamento por parte da administração direta do Estado (Ministério da Justiça e Ministério da Economia). O grupo de trabalho em questão deve propor ao governo um conjunto de recomendações relativas a matérias enunciadas no referido despacho.

## 2 COMENTÁRIOS GERAIS

O documento apresentado para apreciação da ERSE tem como centro de gravidade a necessidade de financiamento dos Centros de Resolução Alternativa de Litígios tendo como pressupostos, por um lado, *i)* o facto de cerca de 70% das reclamações e processos recebidos pelos Centros de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) respeitarem a serviços públicos essenciais e por outro lado, *ii)* o facto de, desde a publicação da Lei nº 6/2011, de 10 de março, que procedeu à alteração Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos serviços públicos essenciais), os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais passarem a estar sujeitos a arbitragem necessária sempre que, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Neste contexto, importa previamente circunstanciar as competências legalmente atribuídas às entidades reguladoras, em geral e à ERSE em particular no que toca à RAL.

Assim, de acordo com o artigo 47º, n.º 3 da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo<sup>1</sup> :“ *Compete às entidades reguladoras a resolução de conflitos entre operadores sujeitos à sua regulação, ou entre estes e consumidores, designadamente:*

- a) Dinamizar e cooperar com os mecanismos alternativos de resolução de conflitos existentes ou, em colaboração com outras entidades, promover a criação de outros mecanismos, cabendo-lhes neste caso promover a adesão das entidades intervenientes da respetiva área de atividade económica sobre a qual incide a sua atuação; (...)*
- d) Mediante solicitação dos interessados, promover o tratamento das reclamações através de mediação, conciliação ou arbitragem, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos; “*

Por sua vez, o artigo 20.º, n.º 1 dos Estatutos da ERSE<sup>2</sup>, determina que no exercício das suas competências em matéria de resolução de conflitos entre os operadores sujeitos à regulação da ERSE, ou entre eles e os seus clientes ou terceiros, cabe à ERSE, designadamente:

*“ a) Efetuar ações de conciliação e mediação ou promover o recurso à arbitragem sempre que tal esteja previsto na lei ou mediante solicitação dos interessados;”*

Nesse sentido, a ERSE dispõe de um serviço de informação e apoio ao consumidor de energia (ACE).

---

<sup>1</sup> Aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto.

<sup>2</sup> Aprovados em anexo ao Decreto-lei nº 97/2002, de 12 de abril, na redação dada pelo Decreto-lei nº 84/2013, de 25 de junho.

A informação ao consumidor de eletricidade e de gás natural levada a cabo pelo ACE passa por dar resposta aos pedidos de informação formulados junto da ERSE, pelo atendimento telefónico dos consumidores que nos contactam através de uma linha dedicada que funciona todos os dias úteis das 15h às 18h, pela elaboração e atualização de conteúdos explicativos sobre estas temáticas no portal do consumidor de energia, bem como pela colaboração com outras entidades responsáveis pela informação e o apoio ao consumidor.

Cabe ainda ao ACE promover a resolução alternativa de litígios emergentes do relacionamento comercial e contratual entre os prestadores dos serviços de eletricidade e de gás natural e os respetivos consumidores, tratando as reclamações recebidas diretamente dos consumidores ou via Livro de Reclamações e realizando as ações de mediação e conciliação adequadas à tentativa de resolução dos conflitos concretos.

Foram mais de 25 000, as reclamações recebidas na ERSE no ano de 2016.

Relevam ainda, neste âmbito, o disposto nos artigos 22.º e 23.º também dos Estatutos da ERSE, que estabelecem respetivamente o seguinte:

*“Artigo 22.º*

*Arbitragem*

*1 - Compete à ERSE fomentar a arbitragem para a resolução de litígios emergentes dos contratos entre as entidades intervenientes nos setores regulados e os consumidores, designadamente entre estes e os comercializadores no âmbito do fornecimento de energia, assegurando aos consumidores os meios para a sua realização.*

*2 - A arbitragem referida no número anterior tem a natureza prevista no artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 23 de julho, e segue, subsidiariamente, os termos da lei da arbitragem voluntária previstos na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.*

*Artigo 23.º*

*Fomento e condições de processamento de arbitragem*

*1 - Independentemente da natureza da arbitragem prevista no artigo anterior, a ERSE deve criar as condições para que os consumidores possam, através da arbitragem, ver resolvidos os seus conflitos com as entidades intervenientes nos setores regulados, em especial com os comercializadores, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos.*

*2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a ERSE pode tomar a iniciativa de, em colaboração com outras entidades, promover a criação de novos centros de arbitragem institucionalizada ou celebrar protocolos com centros de arbitragem institucionalizada existentes, cabendo-lhe nesse caso promover a adesão das entidades intervenientes nos setores regulados aos referidos centros de arbitragem.”*

*PARECER RELATIVO AO RELATÓRIO DO GRUPO DE TRABALHO PARA A RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE  
LITÍGIOS DE CONSUMO*

---

Promover a arbitragem como meio de resolução de litígios decorrentes das relações comerciais emergentes dos setores elétrico e do gás natural tem sido um dever da ERSE, a qual vem cumprindo, nomeadamente através da informação aos consumidores sobre a existência e competências dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como da imposição ou recomendação, consoante os casos, de cláusulas compromissórias nas condições gerais dos contratos de uso de redes e de fornecimento.

A colaboração da ERSE com a generalidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo tem assumido a natureza de compromisso permanente, seja pela participação da ERSE nas ações de esclarecimento e formação organizadas por alguns desses centros, seja mediante a emissão de pareceres solicitados no âmbito de processos arbitrais, sendo propósito da ERSE manter a cooperação e a colaboração com todos os centros RAL de consumo.

### **3 COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS**

#### **PROGRAMA E PLANOS DE FORMAÇÃO**

A ERSE tem procurado ter um papel ativo na formação dos consumidores de energia, organizando e ministrando sessões de informação e esclarecimento destinadas principalmente a entidades vocacionadas para a defesa dos consumidores ou para a própria resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Recentemente, a ERSE relançou o programa ERSEFORMA, com sessões temáticas sobre o setor energético, tendo como público-alvo colaboradores de Juntas de Freguesia, dos Centros de Informação Autárquico ao Consumidor, dos Julgados de Paz e dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Nas sessões do ERSEFORMA realizadas em 2016 (três) registámos a presença de apenas dois colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

#### **APOIO TÉCNICO DAS ENTIDADES REGULADORAS**

Como já referido anteriormente, a ERSE tem emitido e continuará a emitir todos os pareceres que lhe sejam submetidos pelos Tribunais, arbitrais e judiciais, desde logo ao abrigo do dever de cooperação com a justiça consagrado nas normas processuais e na própria Constituição, bem como especificamente no artigo 15º nº 2 dos Estatutos da ERSE.

Com efeito, as questões de natureza eminentemente técnica característica dos setores de eletricidade e do gás natural, a regulamentação minuciosa muitas vezes requerida das relações jurídicas emergentes destes setores, também com múltiplos operadores económicos envolvidos, justificariam a criação de uma entidade de resolução de litígios com competência especializada.

Neste sentido, deverá ser acautelada a capacidade das entidades reguladoras na prestação de apoio técnico aos centros RAL de consumo, quer pelo número de processos que poderão motivar a emissão de parecer técnico, quer pela diversidade dos próprios centros.

#### **COOPERAÇÃO E FINANCIAMENTO PELAS ENTIDADES REGULADORAS**

O relatório em análise refere expressamente que os centros RAL de consumo “ (...) asseguram hoje parte importante da resolução dos conflitos e litígios de consumo relativos aos Serviços Públicos Essenciais (...)”.

*PARECER RELATIVO AO RELATÓRIO DO GRUPO DE TRABALHO PARA A RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE  
LITÍGIOS DE CONSUMO*

---

Todavia, consultando os dados estatísticos disponibilizados à ERSE pela Direção-Geral da Política de Justiça para o ano de 2015, verificámos que os processos entrados nos referidos centros de arbitragem cujo objeto de litígio respeitava aos setores da eletricidade, do gás<sup>3</sup> e da água atingiram apenas 11% do total dos processos recebidos nesses centros. O que contrasta com o valor de 70% pressuposto em que assenta o documento sob análise.

Estes resultados têm de ser devidamente considerados na avaliação dos critérios de financiamento que venham a ser atribuídos às entidades reguladoras.

Acresce que o trabalho desenvolvido pelos centros RAL de Consumo não desonera, contrariamente ao afirmado, as entidades reguladoras das suas atribuições legais, incluindo na informação e na formação dos consumidores de energia<sup>4</sup>. Também ao nível da resolução alternativa de litígios importa sublinhar que a ERSE é chamada a intervir nos conflitos que envolvem utentes de eletricidade e de gás natural, mas que exercem uma atividade económica, não estando por isso cobertos pela competência material dos referidos centros.

---

<sup>3</sup> Incluí gás natural, gás propano e gás butano, sendo que estes dois últimos não constituem competência da ERSE.

<sup>4</sup> Refira-se a propósito o que dispõe o *artigo 40.º dos Estatutos da Erse*: "(...) 5 - Os órgãos da entidade reguladora não podem delegar ou concessionar a entidades públicas ou privadas, por prazo determinado ou indeterminado, com ou sem remuneração, contrapartida ou renda periódica, a prossecução de quaisquer das suas atribuições ou poderes regulatórios e sancionatórios."

#### **4 CONCLUSÕES**

O Relatório elaborado pelo Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo assenta num pressuposto de que cerca 70% das reclamações e processos recebidos pelos Centros de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) respeitem a serviços públicos essenciais. Todavia, os dados disponíveis conhecidos pela ERSE refletem que os serviços de água, eletricidade e gás representam apenas cerca de 11% dos processos recebidos nesses centros.

Sendo percecionada a necessidade de financiamento dos centros de arbitragem de competência genérica, importa não desatender às especificidades do financiamento da ERSE que assenta numa contribuição auferida no quadro jurídico da União Europeia que regula as matérias da eletricidade e do gás, que não pode ser desvirtuada.

Em todo o caso, compreendendo-se a necessidade de dar uma resposta apropriada à resolução de litígios emergentes das relações contratuais dos serviços públicos essenciais, fazendo uso da prerrogativa da arbitragem necessária, em respeito por aquele quadro legal de financiamento, entende-se mais adequado que seja configurada uma solução que melhor adira à complexidade e especificidades setoriais na área da energia.