



REGULAMENTO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DA ERSE

Outubro de 2002



Recentes Recomendações da Comissão Europeia interpelam as várias entidades com competências em matéria de resolução de conflitos a adoptar um conjunto de princípios orientadores da actividade de resolução extrajudicial de litígios, dos quais se destacam os princípios da independência, imparcialidade, transparência e equidade.

No caso particular da ERSE, estão em causa os conflitos de natureza comercial e contratual emergentes do relacionamento entre a entidade concessionária da RNT, as entidades titulares das licenças de produção ou distribuição e os consumidores de energia eléctrica, bem como aos conflitos da mesma natureza que possam emergir do relacionamento entre as entidades concessionárias e licenciadas e entre elas e os consumidores de gás natural.

A resolução extrajudicial de conflitos constitui uma solução alternativa, apresentando várias qualidades comparadas com as proporcionadas pelo sistema judicial convencional. Entre elas destacam-se a celeridade, a informalidade e os reduzidos custos ou mesmo a gratuitidade.

Na regulação de litígios, a ERSE tem pautado a sua intervenção promovendo o recurso à arbitragem voluntária e fazendo uso da mediação e da conciliação como mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.

Neste quadro, apresenta-se o Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos da ERSE (RMC).

Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos da ERSE

Artigo 1.º **Objecto**

O presente regulamento estabelece as regras aplicáveis aos procedimentos de mediação e conciliação de conflitos de natureza comercial e contratual emergentes do relacionamento entre:

- a) A entidade concessionária da RNT, as entidades titulares de licenças de produção ou distribuição e os consumidores de energia eléctrica, ocorridos em território Português.
- b) As entidades concessionárias e licenciadas e entre elas e os consumidores de gás natural ocorridas em território continental Português.

Artigo 2.º
Natureza

1. Para efeitos do presente regulamento, a mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário, cujas decisões são da responsabilidade das partes em conflito, na medida em que a solução para o conflito concreto não é imposta pela ERSE.
2. Através da mediação e da conciliação, a ERSE pode, respectivamente, recomendar a resolução do conflito e sugerir às partes que encontrem de comum acordo uma solução para o conflito, em conformidade com o disposto nos artigos 6.º e 7.º.
3. A mediação e a conciliação de conflitos são realizadas por funcionários da ERSE, designados para o efeito.

Artigo 3.º
Competências da ERSE

1. Sem prejuízo do recurso a outras instâncias, a mediação e a conciliação de conflitos podem ser solicitadas à ERSE sempre que se trate de um conflito emergente do relacionamento previsto no artigo 1.º.
2. Para efeitos do número anterior, considera-se que existe um conflito quando, na sequência de reclamação apresentada junto da entidade com quem se relaciona, não tenha sido obtida uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolva satisfatoriamente a pretensão do reclamante.

Artigo 4.º
Princípios aplicáveis

Os procedimentos de mediação e de conciliação de conflitos devem assegurar o respeito pelos princípios da independência, da imparcialidade, da transparência, do contraditório, da eficácia, da legalidade, da liberdade, da representação e da equidade, de acordo com o disposto nas Recomendações da Comissão Europeia n.º 98/257/CE, de 30 Março e n.º 2001/310/CE, de 4 de Abril.

Artigo 5.º
Iniciativa

1. A intervenção da ERSE através dos procedimentos de mediação e de conciliação de conflitos depende de solicitação do interessado, individualmente ou através de entidades representativas dos seus interesses.
2. Para efeitos do número anterior, a intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
3. Os pedidos de intervenção dirigidos à ERSE devem ser redigidos, preferencialmente, em língua portuguesa ou inglesa, sendo as mesmas utilizadas nas diligências realizadas pela ERSE.

4. A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende quaisquer prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.
5. Salvo disposição em contrário, e nos termos da lei, a adesão do consumidor ao procedimento de mediação ou de conciliação não o priva do direito de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para resolver o conflito.
6. O presente regulamento aplica-se igualmente quando um conjunto de reclamantes com interesses homogêneos solicita a intervenção da ERSE com vista à resolução de conflitos com objecto idêntico, desde que obtida a aceitação expressa de cada um dos reclamantes.

Artigo 6.º
Avaliação preliminar

1. Recebida e registada a reclamação na ERSE, a reclamação é submetida a uma avaliação preliminar, tendo em vista o seu enquadramento jurídico em face dos factos apresentados e dos elementos de prova fornecidos.
2. Concluída a avaliação preliminar da reclamação, a ERSE realizará uma das seguintes diligências:
 - a) Solicita à entidade reclamada que se pronuncie sobre a reclamação.
 - b) Solicita ao reclamante que preste informações e esclarecimentos complementares.
 - c) Arquiva a reclamação, informando e esclarecendo o reclamante.
3. No âmbito das diligências previstas no número anterior, as partes em conflito devem ser informadas pela ERSE, nomeadamente, sobre o seguinte:
 - a) O direito de aceitar ou recusar a solução recomendada ou sugerida.
 - b) O recurso à mediação e à conciliação não exclui a possibilidade de recorrer ao sistema judicial e a outros procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, sendo admissível a desistência do procedimento a qualquer momento.
 - c) No caso da conciliação, a solução sugerida poderá ser menos favorável do que uma resolução por via judicial e mediante a aplicação das normas legais vigentes.
 - d) O direito de procurar aconselhamento independente antes de aceitar ou recusar a solução recomendada ou sugerida.
 - e) O valor jurídico da solução acordada ou recomendada.

Artigo 7.º
Instrução

1. Iniciado o procedimento de mediação, a entidade responsável pelo objecto da reclamação deverá disponibilizar à ERSE, no prazo máximo de 20 dias úteis, as informações solicitadas para a devida apreciação do conflito.
2. Se a reclamação for total ou parcialmente contestada pela entidade reclamada, a ERSE realizará uma das seguintes providências:
 - a) Recomenda a resolução do conflito, o que pode incluir uma proposta de solução.
 - b) Solicita novos elementos junto do reclamante.
 - c) Sugere a conciliação das partes, visando que as partes encontrem uma solução de comum acordo.
 - d) Esclarece o reclamante, a entidade reclamada ou ambos sobre a legislação e a regulamentação aplicáveis ao caso concreto.
3. Em qualquer das situações previstas no número anterior, deve ser assegurado às partes o direito de conhecer as posições e os factos invocados pela outra parte, bem como, se for esse o caso, as declarações dos peritos.
4. As diligências referidas nos números anteriores podem ser efectuadas por qualquer meio de comunicação à distância ou, quando tal se justifique, através de contacto presencial com uma ou ambas as partes, podendo ainda a ERSE decidir pela deslocação ao local que esteja associado ao conflito.

Artigo 8.º
Encargos

A intervenção da ERSE através dos procedimentos de mediação e de conciliação de conflitos é gratuita.

Artigo 9.º
Cessaçã dos procedimentos

1. Salvo casos excepcionais, a instrução dos procedimentos de mediação e de conciliação deverá estar concluída no prazo máximo de 120 dias.
2. Os resultados do procedimento da mediação serão sempre comunicados, por escrito, ao reclamante, salvo quando as circunstâncias concretas justifiquem a utilização de outro meio.
3. Os resultados da conciliação em cujo procedimento a ERSE tenha tido intervenção serão reproduzidos em documento escrito e entregue às partes.
4. A decisão final relativa aos procedimentos de mediação e de conciliação deve ser fundamentada e comunicada aos interessados no prazo de trinta dias após a sua adopção.
5. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 7.º, se as partes em conflito não prestarem as informações e os esclarecimentos necessários e solicitados, a ERSE

determinará a cessação dos procedimentos de mediação e de conciliação iniciados, decorrido o prazo previsto no n.º 1.

Artigo 10.º
Contra-ordenações e crimes

Sempre que no âmbito de um procedimento de mediação ou de conciliação de conflitos se verificar a existência de factos que possam constituir contra-ordenação ou crime público, a ERSE tomará as providências necessárias, designadamente a sua comunicação às autoridades competentes.

Legislação e Regulamentação Relevantes

- Decreto-Lei n.º 69/2002, de 25 de Março: estendeu as competências da ERSE às Regiões Autónomas dos Açores e Madeira
- Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril: criou a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e aprovou em anexo os respectivos estatutos
- Despacho n.º 18 413-A/2001, de 1 Setembro: aprovou o Regulamento Tarifário, o Regulamento de Relações Comerciais, o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações e o Regulamento do Despacho, com a redacção atribuída pelo Despacho n.º 19 734-A/2002, de 5 de Setembro
- Despacho n.º 2 410-A/2003, de 5 de Fevereiro: aprovou o Regulamento da Qualidade de Serviço, relativo ao Sistema Eléctrico de Serviço Público (SEP)