ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CENTROS DE ARBITRAGEM

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

ENTRE:

A **Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)**, pessoa coletiva n.º 502 017 368, com sede na Avenida José Malhoa, n.º 12, 1099-017 Lisboa (de ora em diante designada por «ENTIDADE REGULADORA»), neste ato representada por João Cadete de Matos, Presidente do Conselho de Administração;

E

A **Associação TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa**, pessoa coletiva n.º 503 830 186, com sede na Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019 Guimarães, autorizada, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, pelo Despacho n.º 26A/SEAMJ/97, publicado na 2.ª Série do *Diário da República*, de 22 de março de 1997, inscrito, por decisão da Direção-Geral do Consumidor, na lista de entidades de resolução alternativa de litígios prevista nos artigos 16.º e 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação em vigor, e integrado na rede de arbitragem de consumo prevista nos artigos 4.º e seguintes do mesmo diploma (de ora em diante designada por «CENTRO DE ARBITRAGEM»), neste ato representada por João Miguel Castro de Oliveira, Presidente do Conselho de Administração;

CONSIDERANDO QUE:

(1) A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação em vigor, veio transpor para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (de ora em diante designada por «Lei RAL»), estabelecendo, designadamente, o enquadramento jurídico das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e criando, em Portugal, a rede de arbitragem de consumo;

(2) Os centros de arbitragem de conflitos de consumo inscritos na lista notificada à Comissão Europeia, nos termos previstos no artigo 17.º da Lei RAL, asseguram, hoje, parte importante da resolução dos litígios de consumo, especialmente os litígios relativos aos serviços públicos

essenciais, que representam a grande maioria da conflitualidade tratada por estes centros de arbitragem;

(3) Os litígios relativos aos serviços públicos essenciais, incluindo os serviços de comunicações eletrónicas e os serviços postais, os serviços de fornecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de gestão de resíduos sólidos urbanos e os serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural, estão desde 2011, sujeitos ao regime de arbitragem necessária previsto no artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação em vigor;

(4) A Lei-Quadro das Entidades Reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação em vigor (de ora em diante designada por «LQER»), prevê, no n.º 1 e na alínea *a)* do n.º 3 do respetivo artigo 47.º, que as entidades reguladoras devem promover a defesa dos serviços de interesse geral e a proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas de atividade económica sobre a qual incide a respetiva atuação e, simultaneamente, dinamizar e cooperar com os mecanismos alternativos de resolução de conflitos existentes;

(5) É imprescindível promover condições que garantam a prestação de um serviço de qualidade e contribuam para a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;

(6) Estando em causa uma forma de resolução de litígios de consumo tendencialmente gratuita ou com custos reduzidos para as partes, entende-se que as entidades reguladoras de cada um dos setores ligados à prestação dos serviços públicos essenciais devem também, na medida do volume da conflitualidade do respetivo setor, participar no financiamento dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo;

(7) O programa do XXI Governo Constitucional assumiu, entre os seus objetivos essenciais, a defesa dos interesses dos consumidores e a agilização da justiça, através do reforço, alargamento e agilização dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios;

(8) Através do Despacho n.º 6590/2016, de 19 de maio, da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, foi criado o Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, que teve como missão avaliar e propor medidas que

dinamizassem a rede de arbitragem de consumo e que promovessem as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;

(9) Entre outras conclusões, este Grupo de Trabalho considerou fundamental o envolvimento das entidades reguladoras na formação dos recursos humanos, no apoio técnico e na sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;

(10) Tendo em conta essas conclusões, a Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, veio, através da segunda alteração à Lei RAL, concretizar as obrigações das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais no âmbito da dinamização e cooperação com os mecanismos alternativos de resolução de conflitos, ao mesmo tempo que procedeu ao desenvolvimento, neste âmbito, das competências da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça no que respeita à coordenação e à supervisão do funcionamento da rede de arbitragem de consumo;

(11) Ao abrigo do disposto nos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei RAL e no âmbito das respetivas competências de dinamização e promoção da resolução alternativa de litígios, compete às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais garantir a prestação de apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo;

(12) Entre as entidades reguladoras, constam, entre outras, a ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, a ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e a ANACOM, com atribuições e competências em relação aos serviços públicos essenciais em cujo âmbito a grande maioria da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica se tem vindo a concentrar;

(13) No que respeita, em particular à ANACOM e nos termos previstos na alínea *j)* do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março (de ora em diante designados por «Estatutos da ANACOM»), e no artigo 4.º deste mesmo diploma, são suas atribuições promover a resolução extrajudicial de conflitos entre entidades sujeitas à sua regulação e os consumidores, divulgar os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e promover a adesão das entidades sujeitas à sua regulação;

(14) Em conformidade com o disposto na alínea *j)* do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e, em especial, no n.º 3 do artigo 48.º-B da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação em vigor (de ora em diante designada por «Lei das Comunicações Eletrónicas»), a promoção da resolução extrajudicial de conflitos pode ser assegurada através da celebração de acordos de cooperação com os mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos existentes, cabendo à ANACOM, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 4.º do referido Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, definir qual o apoio logístico, financeiro, técnico e humano a prestar aos mesmos;

(15) Nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, nos Estatutos da ANACOM e, em especial, na Lei das Comunicações Eletrónicas, qualquer cooperação entre a ANACOM e a rede de centros de arbitragem de conflitos de consumo terá de assegurar a prossecução dos objetivos que a lei comete a esta Autoridade em matéria de promoção da resolução extrajudicial de conflitos nos setores das comunicações, nomeadamente garantindo a sua simplicidade, acessibilidade e especialização nos setores das comunicações;

(16) As experiências nacional e internacional demonstram que a criação de estruturas funcionais e simplificadas dirigidas ao consumidor assume um efeito preventivo de litígios, ao permitir um acesso fácil à informação sobre os seus direitos e a meios acessíveis e céleres de exercício dos mesmos, constituindo a mediação, a conciliação e a arbitragem de litígios de consumo formas privilegiadas da resolução de litígios por via extrajudicial;

(17) O CENTRO DE ARBITRAGEM integra a rede nacional de arbitragem de consumo prevista na Lei RAL, constituída pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios, assumindo uma particular importância na resolução daqueles que respeitam a serviços públicos essenciais;

E ao abrigo do disposto nos artigos 4.º-A, 4.º-B e 6.º-B da Lei RAL, bem como no n.º 1 e na alínea *a)* do n.º 3 do artigo 47.º da LQER, na alínea *j)* do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e no n.º 3 do artigo 48.º-B da Lei das Comunicações Eletrónicas, é celebrado e reciprocamente aceite o presente protocolo de cooperação (de ora em diante designado por «PROTOCOLO»), que se rege nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Objeto do PROTOCOLO

1. O PROTOCOLO tem por objeto estabelecer a cooperação entre a ENTIDADE REGULADORA e o CENTRO DE ARBITRAGEM quanto à disponibilização de apoio técnico e financeiro necessário ao seu funcionamento dentro do respetivo âmbito setorial, nos limites das atribuições e competências daquela.

2. No âmbito do PROTOCOLO e nos termos legalmente previstos, o CENTRO DE ARBITRAGEM obriga-se a assegurar a eficiência, a eficácia, a celeridade, a transparência e a acessibilidade nos procedimentos adotados no âmbito da resolução alternativa de litígios (de ora em diante designados por «PROCEDIMENTOS RAL») e, em geral, na sua atividade.

CLÁUSULA SEGUNDA

Obrigações das partes

1. No âmbito do PROTOCOLO, a ENTIDADE REGULADORA e o CENTRO DE ARBITRAGEM obrigam-se:

   a) A divulgar, nomeadamente através das respetivas páginas eletrónicas, a atividade do CENTRO DE ARBITRAGEM, com incidência na resolução de litígios no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA, junto dos consumidores e do público em geral;

   b) A publicitar o conteúdo do PROTOCOLO através dos canais de comunicação existentes, incluindo através das respetivas páginas eletrónicas.

2. É obrigação de ambas as partes garantir a total transparência ao nível do financiamento do CENTRO DE ARBITRAGEM, designadamente:

   a) Sendo obrigação do CENTRO DE ARBITRAGEM divulgar as fontes de financiamento nos termos previstos na alínea *f)* do artigo 6.º-A da Lei RAL, incluindo, quando aplicável, a forma de cálculo dos montantes previstos e recebidos;

b) Sendo obrigação da ENTIDADE REGULADORA divulgar, incluindo na respetiva página eletrónica, os montantes atribuídos ao abrigo do apoio financeiro previsto no PROTOCOLO.

CLÁUSULA TERCEIRA

Obrigações da ENTIDADE REGULADORA

São obrigações da ENTIDADE REGULADORA:

a) Prestar apoio técnico e financeiro ao CENTRO DE ARBITRAGEM, nos termos previstos, respetivamente, nas cláusulas SEXTA e SÉTIMA e na cláusula OITAVA;

b) Promover uma eficiente articulação entre o CENTRO DE ARBITRAGEM e as entidades sujeitas à sua regulação;

c) Promover a adesão plena ao CENTRO DE ARBITRAGEM por parte das entidades sujeitas à sua regulação, sensibilizando-as para as vantagens da resolução alternativa de conflitos de consumo;

d) Divulgar, sempre que lhe for solicitado, as iniciativas do CENTRO DE ARBITRAGEM que se enquadrem no seu âmbito setorial, na sua página eletrónica e, se adequado, nas suas peças de divulgação.

CLÁUSULA QUARTA

Obrigações do CENTRO DE ARBITRAGEM

1. São obrigações do CENTRO DE ARBITRAGEM:

a) Assegurar o cumprimento da legislação aplicável à sua gestão e ao seu funcionamento, em particular o disposto na Lei RAL;

b) Assegurar o cumprimento dos requisitos e níveis de qualidade de serviço previstos na cláusula QUINTA;

c) Adotar procedimentos simples e uniformes e utilizar meios integrados no seu relacionamento quer com os consumidores, quer com os prestadores de serviços, designadamente através do sistema comum da rede de arbitragem de consumo;

d) Garantir que as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL possuem as qualificações e os conhecimentos adequados às suas funções, designadamente que as mesmas:

i) Possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de conflitos de consumo;

ii) Possuem comprovadamente conhecimentos adequados em Direito e, em particular, em matéria de defesa do consumidor;

e) Promover a especialização nas matérias dentro do âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA, designadamente:

i) Garantindo que as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL participam nas ações de formação ministradas pela ENTIDADE REGULADORA, ao abrigo do PROTOCOLO, bem como nas ações de formação a promover pelo próprio CENTRO DE ARBITRAGEM, ao abrigo do disposto nos n.^{os} 3 e 4 do artigo 7.º da Lei RAL;

ii) Afetando pessoal devidamente qualificado e especializado para a prestação de informação e para os PROCEDIMENTOS RAL nesse âmbito, na medida permitida pela capacidade do CENTRO DE ARBITRAGEM;

iii) No âmbito da designação do árbitro para a constituição de um Tribunal Arbitral, dando preferência, de entre os árbitros inscritos na bolsa mantida pela Direção-Geral do Consumidor ao abrigo do disposto no artigo 6.º-B da Lei RAL, àqueles de cuja experiência profissional resulte assegurada uma maior especialização nesse âmbito;

f) Classificar os pedidos de informação e os processos em conformidade com as regras de classificação harmonizadas no âmbito da rede de arbitragem de consumo e de acordo com as orientações emitidas pela ENTIDADE REGULADORA dentro do seu âmbito setorial;

g) Dar conhecimento à ENTIDADE REGULADORA da eventual fixação de taxas a suportar pelos consumidores, bem como de qualquer alteração das mesmas, com uma antecedência mínima de um mês em relação à sua entrada em vigor;

h) Dar conhecimento à ENTIDADE REGULADORA do número de litígios que o CENTRO DE ARBITRAGEM se recusou a tratar e dos motivos invocados de tais recusas;

i) Dar conhecimento à ENTIDADE REGULADORA do resultado do inquérito de satisfação, logo que este lhe seja remetido;

j) Cumprir as obrigações de reporte constantes dos números seguintes.

2. Para efeitos do disposto na subalínea i) da alínea e) do número anterior e sem prejuízo do cumprimento do requisito e nível de serviço previsto na alínea d) da Cláusula QUINTA em cada ano civil, o CENTRO de ARBITRAGEM compromete-se, em cada período de 2 (dois) anos civis seguidos, a que todas as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL, com exclusão dos árbitros, obtêm os certificados de participação nas ações de formação ministradas pela ENTIDADE REGULADORA que lhes sejam dirigidas.

3. O CENTRO DE ARBITRAGEM obriga-se a disponibilizar, nos termos e dentro dos prazos estabelecidos pela ENTIDADE REGULADORA, todos os elementos necessários para o controlo dos requisitos e níveis de qualidade de serviço e das demais obrigações previstas no PROTOCOLO, bem como para a monitorização do financiamento atribuído, incluindo a seguinte informação:

a) Lista de processos, incluindo a sua data de entrada, a sua classificação por serviço, por assunto e por prestador de serviço envolvido, a sua data de termo e o tipo e modalidade do seu termo;

b) Lista de pedidos de informação, incluindo a sua data de entrada, a sua classificação por serviço, por assunto e por prestador de serviço envolvido e a sua data de resposta;

c) As qualificações, os conhecimentos e a formação ministrada às pessoas singulares responsáveis pela prestação de informação e pelos PROCEDIMENTOS RAL;

d) As iniciativas de divulgação da arbitragem de consumo.

3. As listas previstas no número anterior são anonimizadas e devidamente expurgadas de informação reservada.

4. O CENTRO DE ARBITRAGEM deve ainda, logo que possível, disponibilizar à ENTIDADE REGULADORA qualquer outra informação relevante para a execução do PROTOCOLO,

incluindo todas as alterações que ponham em causa os pressupostos relativos à atribuição do apoio financeiro.

CLÁUSULA QUINTA

Requisitos e níveis de qualidade de serviço

No âmbito do PROTOCOLO, o CENTRO DE ARBITRAGEM deve, em especial, cumprir os seguintes requisitos e níveis de qualidade de serviço:

a) Assegurar que os processos no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA sejam findos num prazo médio igual ou inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo;

b) Assegurar que os pedidos de informação no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA sejam respondidos num prazo médio igual ou inferior a 10 (dez) dias, a contar da data de receção pelo CENTRO DE ARBITRAGEM;

c) Divulgar, na sua página eletrónica, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a devida salvaguarda da informação reservada, no prazo de 60 (sessenta) dias úteis a contar do respetivo trânsito em julgado;

d) Garantir que 75% das pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL, com exclusão dos árbitros, obtêm os certificados de participação nas ações de formação ministradas pela ENTIDADE REGULADORA que lhes sejam dirigidas;

e) Garantir que se verifica um acesso gratuito pelos consumidores à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL.

CLÁUSULA SEXTA

Apoio técnico

1. No âmbito do PROTOCOLO e sem prejuízo das obrigações do CENTRO DE ARBITRAGEM legalmente previstas em matéria de conhecimentos e qualificações e de formação, a ENTIDADE REGULADORA presta apoio técnico especializado ao CENTRO de ARBITRAGEM, dentro do respetivo âmbito setorial, através de:

a) Prestação de assessoria técnica qualificada pela emissão de pareceres e de recomendações, nos termos previstos nos n.os 2 e 3 da presente cláusula;

b) Realização de ações de formação, nos termos previstos na cláusula seguinte.

2. Para efeitos do disposto na alínea *a)* do número anterior:

a) A emissão de pareceres pela ENTIDADE REGULADORA:

i) Depende da apresentação de uma solicitação, por escrito, por parte do CENTRO DE ARBITRAGEM, devidamente fundamentada e com uma primeira análise técnica;

ii) Limita-se a uma apreciação genérica de uma questão material que se insira no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA;

iii) Não inclui a assessoria técnica no âmbito de um determinado litígio;

b) A ENTIDADE REGULADORA pode ainda, quando entenda necessário, nomeadamente para a promoção da especialização do CENTRO DE ARBITRAGEM ou para a uniformização da resolução alternativa de litígios, emitir recomendações quanto à legislação e regulamentação dentro do respetivo âmbito setorial, sem prejuízo da imparcialidade e da independência do CENTRO DE ARBITRAGEM em matéria de PROCEDIMENTOS RAL.

3. Os pareceres e as recomendações a emitir ao abrigo do disposto no número anterior podem ser transmitidos pela ENTIDADE REGULADORA a todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como publicados na sua página eletrónica ou noutro suporte adequado.

CLÁUSULA SÉTIMA

Formação

1. Para efeitos do disposto na alínea *b)* do n.º 1 da cláusula anterior, a ENTIDADE REGULADORA assegura a implementação de um programa de formação anual ao CENTRO DE ARBITRAGEM em matéria de litígios de consumo dentro do respetivo âmbito setorial, com o objetivo de promover a especialização do CENTRO DE ARBITRAGEM e a qualidade dos PROCEDIMENTOS RAL e da informação prestada aos utentes e ao público em geral.

2. O programa de formação anual inclui:

   a) Pelo menos, a realização de uma ação de formação geral, composta por:

      i) Módulos de formação de base, se necessário;

      ii) Módulos para atualização de conhecimentos;

   b) A realização de ações de formação específica, sempre que a ENTIDADE REGULADORA o considere adequado, nomeadamente para assegurar a especialização do CENTRO DE ARBITRAGEM ou na sequência de uma alteração no enquadramento legal ou regulamentar ou de uma evolução nas ofertas disponíveis no mercado com relevância ao nível da proteção dos consumidores.

3. As ações de formação:

   a) São ministradas em data e local a determinar pela ENTIDADE REGULADORA;

   b) São comunicadas ao CENTRO DE ARBITRAGEM com a adequada antecedência, incluindo a indicação da data e do local, do programa, da identificação dos formadores, dos destinatários e dos meios de participação;

   c) Podem ser assistidas presencialmente e/ou por meios de comunicação à distância;

   d) Podem incluir, sempre que a ENTIDADE REGULADORA o considere adequado, módulos distintos para árbitros, para mediadores e para as restantes pessoas singulares colaboradoras do CENTRO DE ARBITRAGEM;

   e) Podem ser ministradas, em simultâneo, a vários centros de arbitragem de conflitos de consumo e a outras entidades relevantes no âmbito da resolução alternativa de litígios, sem prejuízo da sua qualidade e eficácia e da resposta às necessidades formativas do CENTRO DE ARBITRAGEM.

4. No âmbito da realização das ações de formação, são ainda obrigações da ENTIDADE REGULADORA:

   a) Assegurar o registo das presenças;

   b) Emitir certificados de participação nos casos de assiduidade mínima de 80%;

   c) Disponibilizar a documentação de apoio adequada.

5. O CENTRO DE ARBITRAGEM deve apresentar à ENTIDADE REGULADORA, até ao final do primeiro semestre do ano anterior a que respeita o programa de formação anual, uma descrição detalhada das suas necessidades formativas e eventuais propostas de ações de formação ou de módulos.

CLÁUSULA OITAVA
Apoio financeiro

1. Ao abrigo do disposto nos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei RAL, o financiamento a atribuir pela ENTIDADE REGULADORA ao CENTRO DE ARBITRAGEM é composto por:
   a) Uma parte fixa, nos termos previstos nos n.os 3 e 4 do artigo 4.º-A da Lei RAL;
   b) Uma parte variável, nos termos previstos no PROTOCOLO e ao abrigo do disposto nos n.os 5 a 7 do artigo 4.º-A da Lei RAL.
2. Para efeitos do disposto na alínea *b)* do número anterior, a determinação, a atribuição e o pagamento do montante da parte variável do financiamento obedecem aos termos previstos nos ANEXOS I e II.
3. São obrigações específicas do CENTRO DE ARBITRAGEM:
   a) Disponibilizar à ENTIDADE REGULADORA todos os elementos necessários para a determinação do montante da parte variável do financiamento, sem prejuízo do disposto no ANEXO I;
   b) Assegurar, caso a ENTIDADE REGULADORA assim o considere necessário, a separação de contas relativas à gestão e ao funcionamento do CENTRO DE ARBITRAGEM, em conformidade com o formato e a metodologia contabilística a acordar para o efeito.

CLÁUSULA NONA
Bolsa de árbitros

1. Para efeitos do disposto no artigo 6.º-B da Lei RAL e nos termos aí previstos, as partes obrigam-se:

a) A indicar árbitros com conhecimentos adequados e comprovados em Direito e, preferencialmente, com experiência profissional comprovada no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA e no domínio da resolução extrajudicial de conflitos de consumo;

b) A assegurar todos os esforços necessários para que os árbitros atualizem os seus conhecimentos, nomeadamente no âmbito das ações de formação a prestar pelo CENTRO DE ARBITRAGEM e pela ENTIDADE REGULADORA que lhe sejam especificamente dirigidas ao abrigo do disposto na cláusula SÉTIMA;

c) A retirar a indicação de um determinado árbitro sempre que este não reúna as condições para a sua designação para a constituição de um Tribunal Arbitral.

2. A designação dos árbitros para a constituição de um Tribunal Arbitral e a respetiva remuneração cabe exclusivamente ao CENTRO DE ARBITRAGEM, ao abrigo do disposto na lei e nos respetivos regulamentos.

CLÁUSULA DÉCIMA

Monitorização do CENTRO DE ARBITRAGEM

1. A ENTIDADE REGULADORA monitoriza a atividade do CENTRO DE ARBITRAGEM na medida necessária ao controlo dos requisitos e níveis de qualidade de serviço e das demais obrigações previstas no PROTOCOLO, bem como à monitorização da atribuição e da aplicação do financiamento, sem prejuízo da imparcialidade e da independência do CENTRO DE ARBITRAGEM em matéria de PROCEDIMENTOS RAL, podendo para o efeito:

a) Aceder diretamente ao sistema comum utilizado pelo CENTRO DE ARBITRAGEM enquanto membro da rede de arbitragem de consumo, de acordo com o perfil específico que lhe seja atribuído para o efeito e que inclua os adequados privilégios de consulta;

b) Solicitar, por escrito, qualquer informação relevante para a execução do PROTOCOLO, fixando, para o efeito e salvo situações de urgência, um prazo de resposta não inferior a 10 (dez) dias úteis a contar da receção do pedido;

c) Aceder às instalações do CENTRO DE ARBITRAGEM para consulta de documentos e de processos, caso se justifique;

d) Determinar a realização, através de uma entidade auditora independente e a expensas suas, de uma auditoria ao cumprimento do disposto no PROTOCOLO por parte do CENTRO DE ARBITRAGEM, devendo este cooperar em toda a medida necessária para o efeito.

2. A ENTIDADE REGULADORA pode emitir recomendações quanto à gestão e ao funcionamento do CENTRO DE ARBITRAGEM e quanto ao cumprimento do PROTOCOLO, sem prejuízo da imparcialidade e da independência do CENTRO DE ARBITRAGEM em matéria de PROCEDIMENTOS RAL.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

Receitas

1. Os montantes atribuídos pela ENTIDADE REGULADORA ao abrigo do apoio financeiro previsto no PROTOCOLO constituem receita do CENTRO DE ARBITRAGEM e são obrigatoriamente refletidos nos respetivos Planos de Atividades e de Orçamento.

2. Extinto o CENTRO DE ARBITRAGEM, o remanescente dos montantes atribuídos pela ENTIDADE REGULADORA ao abrigo do apoio financeiro previsto no PROTOCOLO reverte a favor desta.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

Vigência e denúncia

O PROTOCOLO entra em vigor no dia seguinte ao da sua assinatura por ambas as partes e é válido por um período de 3 (três) anos, renovando-se por iguais e sucessivos períodos, se nenhuma das partes o denunciar, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 40 (quarenta) dias úteis relativamente ao termo do prazo da sua vigência ou da sua renovação ou o resolver nos termos previstos na cláusula seguinte.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

Resolução

1. Qualquer uma das partes pode resolver imediatamente o PROTOCOLO, por carta registada com aviso de receção, em caso de incumprimento de qualquer uma das obrigações da outra parte, se a parte faltosa não puser fim ao incumprimento no prazo de 15 (quinze) dias úteis após ter sido interpelada para o efeito, também por carta registada com aviso de receção e com a devida fundamentação.

2. No caso de resolução do PROTOCOLO por parte da ENTIDADE REGULADORA, o CENTRO DE ARBITRAGEM obriga-se a devolver à ENTIDADE REGULADORA o remanescente dos montantes atribuídos por esta ao abrigo do apoio financeiro previsto no PROTOCOLO.

3. Constituem fundamentos para a resolução imediata do PROTOCOLO por parte da ENTIDADE REGULADORA, por carta registada com aviso de receção:

   a) A perda da autorização concedida ao CENTRO DE ARBITRAGEM ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro;

   b) A decisão da Direção-Geral do Consumidor de retirar o CENTRO DE ARBITRAGEM da lista de entidades de resolução alternativa de litígios mantida ao abrigo do disposto na Lei RAL, nos termos previstos no n.º 5 do respetivo artigo 17.º;

   c) A exclusão do CENTRO DE ARBITRAGEM da rede de arbitragem de consumo prevista no artigo 4.º da Lei RAL;

   d) A cessação ou a ameaça de cessação da atividade por parte do CENTRO DE ARBITRAGEM;

   e) A situação de insolvência do CENTRO DE ARBITRAGEM;

   f) A apresentação de um pedido de declaração de insolvência do CENTRO DE ARBITRAGEM;

   g) A penhora da totalidade ou de uma parte substancial dos ativos do CENTRO DE ARBITRAGEM.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

Comunicações

1. As comunicações entre as partes devem ser escritas, para os seguintes contactos:

   a) No caso da ENTIDADE REGULADORA:

   Para questões de gestão e de apoio financeiro: Fernando Manuel Carreiras;

   Avenida José Malhoa, n.º 12, 1099-017 Lisboa;

   fernando.carreiras@anacom.pt;

   Para questões de apoio técnico: Maria Corte-Real;

   Avenida José Malhoa, n.º 12, 1099-017 Lisboa;

   maria.cortereal@anacom.pt;

   b) No caso do CENTRO DE ARBITRAGEM:

   Para questões de gestão e de apoio financeiro: Pedro Pires de Sousa;

   Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019 Guimarães;

   triave@gmail.com;

   Para questões de apoio técnico: Pedro Pires de Sousa;

   Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019 Guimarães;

   triave@gmail.com.

2. Qualquer uma das partes deve informar a outra, por escrito e com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sempre que pretenda alterar os respetivos contactos para os efeitos previstos na presente cláusula.

3. O CENTRO DE ARBITRAGEM dá o seu acordo para que, nos casos em que ENTIDADE REGULADORA assim o considere adequado, as comunicações entre as partes sejam asseguradas através de um único interlocutor que represente todos os centros de arbitragem apoiados ao abrigo do disposto nos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei RAL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

Dever de sigilo

Ambas as partes garantem o cumprimento do dever de sigilo, quando aplicável, relativamente às informações que, no âmbito do PROTOCOLO, lhes sejam disponibilizadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Avaliação da execução do PROTOCOLO

Constitui obrigação de ambas as partes, no prazo de 2 (dois) anos a contar da data de entrada em vigor do PROTOCOLO ou da data da sua renovação, proceder a uma avaliação conjunta da sua execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

Disposições transitórias

1. O apoio financeiro a prestar pela ENTIDADE REGULADORA ao CENTRO DE ARBITRAGEM ao abrigo do disposto no PROTOCOLO obedece:
   a) Em 2020, aos termos previstos no ANEXO III;
   b) A partir de 2021, aos termos previstos nos ANEXOS I e II.
2. Os requisitos e níveis de qualidade de serviço previstos na cláusula QUINTA entram em vigor no dia 2 de janeiro de 2020.
3. Sem prejuízo do disposto na cláusula DÉCIMA SEGUNDA, após o termo primeiro ano de vigência do protocolo, a ENTIDADE REGULADORA e o CENTRO DE ARBITRAGEM comprometem-se, logo que possível, a rever os requisitos e níveis de qualidade de serviço previstos na cláusula QUINTA e os termos previstos nos ANEXOS I e II, tendo em vista a prossecução dos objetivos previstos nos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei RAL.
4. A ENTIDADE REGULADORA e o CENTRO DE ARBITRAGEM comprometem-se a colaborar no sentido de analisar o alargamento do âmbito de atividade do CENTRO DE ARBITRAGEM aos utilizadores não consumidores, em particular as micro e as pequenas empresas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

Disposições finais

1. O PROTOCOLO constitui o acordo integral entre as partes e revoga quaisquer negócios, declarações ou acordos entre elas, escritos ou orais, anteriores à data da sua celebração.

2. Durante a vigência do PROTOCOLO e sem prejuízo do cumprimento do disposto na lei, podem ser introduzidas alterações ao mesmo, as quais apenas serão válidas se celebradas por adenda, através de documento escrito assinado por ambas partes, passando todas as adendas a fazer parte integrante do PROTOCOLO.

3. Nenhuma das partes pode ceder os direitos ou as obrigações emergentes deste PROTOCOLO a qualquer terceiro, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra parte.

E por terem de livre vontade assim convencionado, ambas as partes assinam o PROTOCOLO, num total de 24 (vinte e quatro) páginas, em 2 (dois) exemplares originais, ficando cada parte com um exemplar de igual valor.

Lisboa, 24 de julho de 2019.

Pela ENTIDADE REGULADORA	Pelo CENTRO DE ARBITRAGEM
João Cadete de Matos	João Miguel Castro de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração	Presidente do Conselho de Administração

ANEXO I

Determinação, atribuição e pagamento da parte variável do financiamento, ao abrigo do disposto no n.º 2 da cláusula OITAVA do PROTOCOLO

1. No âmbito do PROTOCOLO, o montante da parte variável do financiamento para o ano civil *t* é apurado nos seguintes termos:

   $MPV_t = NP_{t-1} \times cv_{t-1} \times AF_{t-1}$, em que:

   - MPV_t é o montante da parte variável do financiamento para o ano civil *t*;
   - NP_{t-1} é o número de processos de reclamação findos no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA no ano civil *t-1*;
   - cv_{t-1} é o valor do custo médio unitário por processo em Euros para a totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, apurado para o ano civil *t-1* nos termos previstos no n.º 2 do presente ANEXO I;
   - AF_{t-1} é a avaliação final do grau de cumprimento dos requisitos e níveis de qualidade de serviço previstos na cláusula QUINTA do PROTOCOLO no ano civil *t-1*, nos termos previstos no ANEXO II.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o CENTRO DE ARBITRAGEM comunica à ENTIDADE REGULADORA, até ao dia 31 de março do ano civil *t*, o cv_{t-1}, apurado nos seguintes termos:

   $cv_{t-1} = {}^{GT}/_{(0{,}8 \times REC + 0{,}2 \times PI)}$, em que:

   - GT é a soma dos gastos suportados pela totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo no ano civil *t-1*, deduzidos os montantes da parte fixa do financiamento, fixados por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da justiça e da defesa do consumidor, ao abrigo do disposto nos n.os 3 e 4 do artigo 4.º-A da Lei RAL;

- REC é o número de processos de reclamação findos pela totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo no ano civil *t-1*, independentemente de se incluírem no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA;
- PI é o número de pedidos de informação respondidos pela totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo no ano civil *t-1*, independentemente de se incluírem no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA.

3. Para efeitos do disposto nos números anteriores:

   a) No âmbito do n.º 1, considera-se como processos de reclamação findos aqueles que foram objeto de mediação, conciliação ou arbitragem, bem como aqueles em que ocorreu desistência;

   b) No âmbito do n.º 2, considera-se como processos de reclamação findos todos os processos, independentemente da respetiva modalidade de termo.

4. As decisões da ENTIDADE REGULADORA quanto à avaliação final e quanto ao montante da parte variável do financiamento para o ano civil *t* são comunicadas ao CENTRO DE ARBITRAGEM até ao dia 30 de abril do mesmo ano civil.

5. O montante da parte variável do financiamento para o ano civil *t* é pago em 4 (quatro) prestações trimestrais iguais, por transferência bancária, para a conta do CENTRO DE ARBITRAGEM sediada na Caixa Geral de Depósitos, Agência 0363-Guimarães, com o NIB 0035 0363 00082126630 29, nos seguintes termos:

   a) A primeira prestação, até ao último dia útil de maio do ano civil *t*;

   b) A segunda prestação, até ao último dia útil de agosto do ano civil *t*;

   c) A terceira prestação, até ao último dia útil de novembro do ano civil *t*;

   d) A quarta prestação, até ao último dia útil de fevereiro do ano civil *t+1*.

ANEXO II

Avaliação do grau de cumprimento dos requisitos e níveis de qualidade de serviço, ao abrigo do disposto na cláusula QUINTA e no n.º 2 da cláusula OITAVA do PROTOCOLO

1. Por referência aos requisitos e níveis de qualidade de serviço previstos na cláusula QUINTA do PROTOCOLO, a determinação do respetivo grau de cumprimento num determinado ano civil *t-1* encontra-se sujeita à seguinte ponderação:

Requisitos e níveis de qualidade de serviço a cumprir pelo CENTRO DE ARBITRAGEM		Ponderação
1	Assegurar que os processos no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA findos no ano civil *t-1* foram findos num prazo médio igual ou inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo.	Cumprimento: 20% Prazo médio entre 91 e 99 dias: 15% Prazo médio entre 100 e 108 dias: 10% Prazo médio igual ou superior a 109 dias: **0%**
2	Assegurar que os pedidos de informação no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA respondidos no ano civil *t-1* foram respondidos num prazo médio igual ou inferior a 10 (dez) dias, a contar da data de receção pelo CENTRO DE ARBITRAGEM.	Cumprimento: 20% Prazo médio de 11 dias: 15% Prazo médio de 12 dias: 10% Prazo médio igual ou superior a 13 dias: **0%**
3	Divulgar, na sua página eletrónica, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a devida salvaguarda da informação reservada, no prazo de 60 (sessenta) dias úteis a contar do respetivo trânsito em julgado, quando o respetivo termo tenha ocorrido no ano civil *t-1*.	Cumprimento em relação a todas as sentenças: 20% Cumprimento em relação a 90% a 99% das sentenças: 15% Cumprimento em relação a 80% a 89% das sentenças: 10% Cumprimento em relação a menos de 80% das sentenças: 0%
4	Garantir que 75% das pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL, com exclusão dos árbitros, obtiveram, no ano civil *t-1*, os certificados de participação nas ações de formação ministradas pela ENTIDADE REGULADORA que lhes sejam dirigidas.	Cumprimento: 20% Cumprimento em relação a 67,5% a 74,99% das pessoas: 15% Cumprimento em relação a 60% a 67,49% das pessoas: 10% Cumprimento em relação a menos de 60% das pessoas: 0%
5	Garantir que se verificou um acesso gratuito pelos consumidores à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL no ano civil *t-1*.	Cumprimento: 20% Incumprimento: 0%

2. Em caso de incumprimento das demais obrigações previstas no PROTOCOLO no ano civil *t-1*, é aplicável ao grau de cumprimento dos requisitos e níveis de qualidade de serviço, determinado nos termos previstos no número anterior e com a devida fundamentação, uma penalização, em termos absolutos, de 10%.

3. A avaliação final no ano civil *t-1* corresponde ao resultado da subtração de uma eventual penalização, aplicada nos termos previstos no n.º 2, ao grau de cumprimento dos requisitos e níveis de qualidade de serviço, determinado nos termos previstos no n.º 1.

4. O CENTRO DE ARBITRAGEM pode pedir a justificação do incumprimento dos requisitos e níveis de qualidade do serviço previstos no n.º 1 do presente ANEXO II por motivos de força maior, cabendo à ENTIDADE REGULADORA a decisão quanto ao pedido apresentado e quanto ao seu impacto na ponderação a definir ao abrigo do disposto no n.º 1.

ANEXO III

Apoio financeiro em 2020, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 da cláusula DÉCIMA SÉTIMA

1. A determinação e a atribuição da parte variável do financiamento para o ano civil de 2020 obedece aos seguintes termos:

   $MPV = (NP \times cv) - P$, em que:

   - MPV é o montante da parte variável do financiamento para o ano civil de 2020;
   - NP é o número de processos de reclamação findos no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA em 2019;
   - cv é o valor do custo médio unitário por processo em Euros para a totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, apurado para o ano de 2019 nos termos previstos no n.º 2 do presente ANEXO III;
   - P é a eventual penalização aplicável em caso de incumprimento das obrigações previstas no PROTOCOLO em 2019, nos termos previstos n.º 4 do presente ANEXO III.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o CENTRO DE ARBITRAGEM comunica à ENTIDADE REGULADORA, até ao dia 31 de março de 2020, o cv, apurado nos seguintes termos:

   $cv = {}^{GT}/_{(0{,}8 \times REC + 0{,}2 \times PI)}$, em que:

   - GT é a soma dos gastos suportados pela totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo em 2019, deduzidos os montantes da parte fixa do financiamento, fixados por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da justiça e da defesa do consumidor, ao abrigo do disposto nos n.os 3 e 4 do artigo 4.º-A da Lei RAL;
   - REC é o número de processos de reclamação findos pela totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo em 2019, independentemente de se incluírem no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA;

- *PI* é o número de pedidos de informação respondidos pela totalidade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo em 2019, independentemente de se incluírem no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA.

3. Para efeitos do disposto nos números anteriores:

   a) No âmbito do n.º 1, considera-se como processos de reclamação findos aqueles que foram objeto de mediação, conciliação ou arbitragem, bem como aqueles em que ocorreu desistência;

   b) No âmbito do n.º 2, considera-se como processos de reclamação findos todos os processos, independentemente da respetiva modalidade de termo.

4. Em caso de incumprimento das obrigações previstas no PROTOCOLO no ano civil de 2019, é aplicável ao montante da parte variável do financiamento, com a devida fundamentação, uma penalização de 10%.

5. A decisão da ENTIDADE REGULADORA quanto ao montante da parte variável do financiamento para o ano civil de 2020 é comunicada ao CENTRO DE ARBITRAGEM até ao dia 30 de abril de 2020.

6. O montante da parte variável do financiamento para o ano civil de 2020 é pago em 4 (quatro) prestações trimestrais iguais, por transferência bancária, para a conta do CENTRO DE ARBITRAGEM sediada na Caixa Geral de Depósitos, Agência 0363-Guimarães, com o NIB 0035 0363 00082126630 29, nos seguintes termos:

   a) A primeira prestação, até ao dia 29 de maio de 2020;

   b) A segunda prestação, até ao dia 31 de julho de 2020;

   c) A terceira prestação, até ao dia de 30 novembro de 2020;

   d) A quarta prestação, até ao dia 26 de fevereiro de 2021.