**Despacho do Conselho de Administração do IRSEA**

O artigo 7º do Decreto Presidencial nº 59/16 de 16 de Março que aprova o estatuto orgânico do IRSEA atribui como competência do IRSEA o fomento à adopção de mecanismos alternativos para a resolução de conflitos entre as entidades detentoras de concessões e licenças que visem o abastecimento público e os consumidores.

O Regulamento de Relações Comerciais estabelece que as reclamações devem ser primeiramente dirigidas às entidades do SEP com quem os consumidores se relacionam e, só em caso de falta de resposta atempada ou fundamentada, ou caso a mesma não resolva satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a apreciação e intervenção do IRSEA. O IRSEA, no exercício das suas funções, poderá informar e esclarecer dúvidas, em alguns casos iniciar processos de contravenção, e sempre que necessário promover a resolução dos conflitos através da mediação e conciliação.

A Lei 12/16 de 12 de Agosto estabelece as normas sobre a constituição, organização e do procedimento de mediação e conciliação, enquanto mecanismos de resolução alternativos de conflitos. A Lei prevê a criação de Centros Públicos de Mediação com o objectivo de promover e exercer a resolução extrajudicial e pacifica de litigios, bem como assegurar e coordenar o apoio administrativo necessário ao normal desenvolvimento do processo de mediação e conciliação.

O IRSEA pretende promover a criação de um Centro Público de Mediação e Resolução de conflitos nos Serviços de Electricidade e do Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais, que funcionará no seio do IRSEA - e que actuará como sua entidade gestora para os efeitos do artigo 39º da Lei 12/16.

O artigo 41º da Lei 12/16 estabelece que os Centros de Mediação devem possuir um regulamento interno de funcionamento que disponha sobre a natureza e âmbito dos conflitos a apreciar, as regras de funcionamento, os principios e regras aplicáveis, os encargos e a estrutura. A aprovação dos regulamentos internos necessários ao funcionamento do IRSEA é uma competência do Conselho de Administração do IRSEA, nos termos do artigo 13º do Decreto Presidencial nº 59/16.

Nestes termos, O Conselho de Administração do IRSEA deliberou o seguinte:

1º Aprovar o Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos nos Serviços de Electricidade e do Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais, o qual consta de anexo ao presente despacho e dele passa a fazer parte integrante.

2º Iniciar os procedimentos com vista ao estabelecimento e autorização do Centro Público de Mediação do IRSEA para efeitos da Lei 12/16, que actuará nos termos do Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos nos Serviços de Electricidade e do Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais.

3º Iniciar os procedimentos com vista à celebração de um protocolo de colaboração com o Centro de Resolução Extra-judicial de Litigios (CREL), com vista à criação do Centro Público de Mediação do IRSEA e à elaboração de um programa de formação dos respectivos mediadores.

4º Determinar que a nomeação dos quadros do IRSEA que a tempo parcial deverão exercer a função de mediador e participar nas sessões de formação para o efeito, será realizada por despacho do Presidente a publicar no sitio da internet do IRSEA.

4º Atribuir a coordenação do Centro Público de Mediação ao Departamento de Apoio ao Conselho de Administração (DACA).

5º O Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos nos Serviços de Electricidade e do Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais. entra em vigor na data de autorização do Centro Público de Mediação do IRSEA pelo Organismo da Administração Pública responsável pela Resolução Extrajudicial de Litigios, nos termos do artigo 39º da Lei 12/16.

**ANEXO**

**REGULAMENTO INTERNO DE MEDIAÇÃO E   
CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS NOS SERVIÇOS DE ELECTRICIDADE E DO ABASTECIMENTO DE ÁGUAS E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS**

**CAPITULO I**

**OBJECTO, NATUREZA E ÂMBITO**

**Artigo 1.º**

**Objecto**

O presente regulamento contitui o regulamento interno de funcionamento do Centro Público de Mediação do IRSEA, nos termos do artigo 41º da Lei 12/16 de 12 de Agosto, e estabelece:

1. A natureza e âmbito dos conflitos que podem ser submetidos à sua apreciação;
2. As regras do funcionamento, incluindo as diligências preliminaries, bem como outras disposições procedimentais, e os idiomas utilizados;
3. Os princípios e as regras aplicáveis à mediação, bem como aos mediadores, incluindo o respective Código de Conduta;
4. Os encargos com a mediação
5. A ôrganica do Centro, incluindo os órgãos de direcção e a lista de mediadores

**Artigo 2.º**

**Natureza**

1 – 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 pelo IRSEA.

2 – Através da mediação e da conciliação, o IRSEA pode, respectivamente, recomendar a resolução do conflito e sugerir que a resolução do conflito seja obtida através da conciliação das posições das partes em relação ao conflito, nos termos do presente regulamento.

3 – O IRSEA e as entidades concessionárias e licenciadas dos sectores eléctrico e da água devem, sempre que possível e aplicável, previligiar a resolução de conflitos mediante recurso à mediação e conciliação.

**Artigo 3.º**

**Âmbito**

1. O Centro Público de Mediação do IRSEA procederá apenas à mediação e conciliação de conflitos de natureza comercial e contratual emergentes do relacionamento entre:

1. A entidade concessionária da RNT, as entidades titulares de concessões ou licenças de produção, distribuição e comercialização, e entre elas e e os respectivos clientes directamente abastecidos pelo SEP, ocorridos em território nacional.
2. As entidades concessionárias e licenciadas para prestação de serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, e entre elas e os respectivos clientes directamente abastecidos pelo sistema público de abastecimento de água, ocorridos em território nacional.

2. Para efeitos do número anterior, são elegíveis todos os clientes com um contrato de fornecimento válido com um distribuidor ou comercializador legalmente habilitado para exercer essa actividade.

3. 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.

**CAPITULO II**

**FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTOS**

**ARTIGO 4.º**

**Reclamação**

1 - Sem prejuízo do disposto nos Regulamentos aplicáveis, os interessados podem apresentar reclamações junto das entidades concessionárias ou licenciadas dos sectores eléctrico e da água com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto na legislação aplicável.

2 - As entidades concessionárias ou licenciadas previstas no número anterior devem responder às reclamações que lhe são dirigidas, nos prazos e nos termos previstos na regulamentação aplicável.

3 - Sempre que o tratamento de uma reclamação implique a realização de diligências, designadamente visitas às instalações de utilização dos consumidores, medições ou verificação de equipamento de medição, o reclamante deve ser informado previamente dos seus direitos e obrigações, bem como dos resultados obtidos com as referidas diligências.

4 - O reclamante deve ainda ser informado das acções correctivas que deverá realizar se a causa da ocorrência reclamada for identificada na sua instalação de utilização, bem como sobre os encargos que eventualmente tenha de suportar em função do resultado das diligências que podem ser solicitadas.

5 – Sem prejuízo do recurso aos Tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida, no prazo previsto no presente regulamento, junto da entidade concessionária ou licenciada uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem iniciar um procedimento de resolução de conflito junto do IRSEA.

6 – O inicio do procedimento de resolução de conflito junto do IRSEA só pode ser iniciado quando se verifiquem as condições previstas no número anterior decorridos 20 dias do prazo limite legal para resposta à reclamação ou 60 dias após a apresentação da reclamação, caso a legislação aplicável não estabeleça prazo.

**ARTIGO 5.º**

**Inicio do Procedimento de Resolução de Conflito**

1. O inicio do procedimento de resolução de conflito no âmbito de uma reclamação deve ser solicitado por escrito, individualmente, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova respeitantes à questão de que a parte interessada disponha.

2. Os pedidos de resolução de conflito dirigidos ao IRSEA devem utilizar o impresso de pedido de resolução de conflito disponível na sede do IRSEA ou no sitio da internet do IRSEA para o efeito e ser redigidos em língua portuguesa.

3. O impresso de pedido de resolução de conflito deverá prever o preenchimento de:

1. Identificação do reclamante;
2. Descrição sumária do conflito;
3. Apresentação dos factos;
4. Declaração do reclamante demonstrando interesse na mediação por mediador a seleccionar pelo Centro de Mediação e com base nos honorários aplicáveis;

4. O impresso de pedido de resolução de conflito deverá ainda incluir as seguintes informações aos reclamantes:

1. O direito de aceitar ou recusar a solução recomendada ou sugerida.
2. 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.
3. No caso de conciliação, a solução sugerida poderá ser menos favorável do que uma resolução por via judicial e mediante a aplicação das normas legais vigentes.
4. O direito de procurar aconselhamento independente antes de aceitar ou recusar a solução recomendada ou sugerida.
5. O prazo máximo de duração do processo de mediação, que não poderá exceder os 6 meses.
6. Os honorários aplicáveis, caso após as diligências preliminaries o IRSEA decida iniciar o procedimento de mediação e conciliação de conflito.

5. O impresso de pedido de resolução de conflito devidamente preenchido e assinado, equivale a um compromisso ou convenção de mediação.

65. A intervenção do IRSEA através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende quaisquer prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.

**Artigo 6.º**

**Diligências preliminares**

1. Recebido e registado o pedido de resolução de conflito no IRSEA, devidamente preenchido, 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, o IRSEA realizará uma das seguintes diligências:

1. Solicita ao reclamante que preste informações e esclarecimentos complementares no prazo de 20 dias úteis, sob pena de arquivamento do pedido;
2. Inicia procedimento de mediação e conciliação de conflito, nos termos do presente regulamento, se considerer útil e apropriado o caso.
3. Arquiva o pedido, informando e esclarecendo o reclamante.

3. O inicio do procedimento de mediação e conciliação depende da vontade expressa do reclamante e da decisão do IRSEA, não podendo as entidades concessionárias e licenciadas dos sectores elécrtricos e da água rejeitar procedimentos de mediação e conciliação iniciados pelo IRSEA.

**Artigo 7.º**

**Instrução**

1. Iniciado o procedimento de mediação, nos termos da alínea b) do número 2 do artigo anterior, o Coordenador do Centro nomeia o mediador de conflitos.

2. O mediador envia o pedido de resolução de conflito e demais elementos recebidos do reclamante à entidade reclamada, solicitando que se pronuncie no prazo máximo 20 dias úteis.

3. Se a reclamação for total ou parcialmente contestada pela entidade reclamada, o mediador realizará uma das seguintes providências:

1. Recomenda a resolução do conflito, o que pode incluir uma proposta de solução.
2. Solicita novos elementos junto do reclamante.
3. Sugere a conciliação das partes, visando que as partes encontrem uma solução de comum acordo.
4. 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 o mediador decidir pela deslocação ao local que esteja associado ao conflito.

**Artigo 8.º**

**Duração, suspensão e fim**

1. O procedimento de mediação deve ser célere e eficiente, não podendo exceeder uma duração máxima de 4 (quatro) meses contados da data do Pedido de Resolução de Conflito.

2. O procedimento de mediação pode ser suspenso, em situações excepcionais e devidamente fundamentadas.

3. O procedimento de mediação termina quanto:

1. Se obtenha acordo final entre as partes;
2. O mediador decida propor e comunicar uma proposta de solução definitiva, sem necessidade de acordo;
3. Se verifique a desistência de qualquer das partes;
4. Se verifique a impossibilidade de obtenção de acordo;
5. Se atingiu o prazo máximo de duração do procedimento, incluindo eventuais prorrogações do mesmo.

**Artigo 9.º**

**Acordo final do procedimento de mediação e execução**

1. O acordo final é fixado livremente pelas partes, devendo ser reduzido a escrito, assinado pelos mediados e pelo mediador e dele consta:

1. Identificação das partes
2. Referência ao Pedido de Resolução de Conflito que constitui compromisso de mediação aplicável pelo reclamante;
3. A descrição sumária do conflito e respective objecto;
4. O conteúdo do acordo propriamente dito, contend as obrigações assumidas pelas partes
5. A identificação do mediador;
6. O prazo de cumprimento voluntário pelos mediados
7. A data e lugar em que foi elaborado.

2. O Acordo deve ser executado pelas partes dentro do prazo fixado para o cumprimento voluntário ou, na falta desta fixação, nos prazos e nos termos previstos na Lei nº 12/16.

**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, o IRSEA deve comunicar a situação às entidades competentes.

**CAPITULO III**

**PRINCIPIOS E REGRAS APLICÁVEIS À MEDIAÇÃO**

**Artigo 11.º**

**Mediadores**

1. A mediação e conciliação de conflitos são realizadas por funcionários do IRSEA designados para o efeito e que cumpram os requisitos para o exercicio da mediação de conflitos previstos na Lei 12/16.

2. Em casos excepcionais de excess de pedidos o IRSEA poderá recorrer a profissionais liberais que cumpram os requisitos para o exercício da mediação de conflitos.

3. No exercicio das suas funções os mediadores de conflitos gozam dos direitos e estão sujeitos às obrigações estabelecidas na Lei 12/16 e obedecem aos principios e regras do Código de conduta previsto no presente regulamento.

**Artigo 12.º**

**Princípios**

1. Os procedimentos de mediação e de conciliação de conflitos devem assegurar o respeito pelos princípios da voluntariedade, da igualdade, da imparcialidade, da legalidade, da confidencialidade, da independência, da competência, da responsabilidade e da executoriedade, de acordo com o disposto na Lei 12/16.

2. A mediação rege-se também pelos principios do respeito da equidade, da boa fé, da cooperação, da autonomia da vontade, da celeridade, da informalidadde, oralidade e da auto-composição.

**Artigo 13º**

**Código de conduta do mediador**

Com base nos principios previstos no artigo anterior, o mediador deverá seguir as normas de conduta abaixo elencadas:

1. Avaliar a aplicabilidade, ou não, da mediação ao caso;
2. Garantir aos mediandos a oportunidade de entender e avaliar as implicações das várias alternativas;
3. Utilizar a prudência e a verdade, abstendo-se de promessas e garantias em relação a resultados;
4. Dialogar separadamente com um mediando somente quando for dado conhecimento e igual oportunidade ao outro;
5. Esclarecer o mediando, no final de cada interacção, quais os pontos sujeitos a confidencialidade e quais os que podem ser do conhecimento do outro;
6. Assegurar que os mediandos tenham voz e legitimidade no processo, garantindo equilibrio de participação
7. Assegurar que os mediandos tenham informações suficientes para avaliar e decider de maneira qualificada, com eventual consulta a especialistas, nas áreas cujo conhecimento se mostre relevantes;
8. Recusar-se a actuar nos processos em que os principios da mediação não estejam plenamente assegurados.

**CAPITULO IV**

**ENCARGOS**

**Artigo 14.º**

**Encargos**

As taxas e honorários de mediação são fixados por despacho do Presidente do IRSEA, mediante proposta do Coordenador do Centro de Mediação, e até ao limite das taxas aplicáveis nos termos do Decreto Executivo Conjunto nº 259/16 para a mediação pelo Centro de Resolução Extra-Judicial de Litigios.

**CAPITULO V**

**ORGANIZAÇÃO**

**Artigo 15º**

**Organização**

1. O Departamento de Apoio ao Conselho de Administração (DACA) será a entidade gestora do Centro Público de Mediação do IRSEA.

2. A coordenação do Centro Público de Mediação do IRSEA caberá ao responsável do DACA.

3. Os quadros do IRSEA que a tempo parcial deverão exercer a função de mediador e participar nas sessões de formação para o efeito será estabelecida por despacho do Presidente do IRSEA.

4. A atribuição de processos de mediação será realizada sequencialmente entre os mediadores identificados que pertençam ao sector da entidade reclamada.

5. Todos os mediadores do IRSEA inscritos deverão dedicar até 10% do seu tempo à actividade de mediação e conciliação, caso se verifiquem pedidos suficientes.