ADENDA AO PROTOCOLO

ENTRE:

A **ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos,** pessoa coletiva n.º 503681490, com sede no Edifício Restelo, Rua Dom Cristóvão da Gama, n.º 1, 3.º, 1400-113 Lisboa (de ora em diante designada por «ENTIDADE REGULADORA»), neste ato representada pelo Presidente do Conselho de Administração, Pedro Verdelho;

E

A **Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto** (CICAP), pessoa coletiva n.º 503594270, com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31 loja 6, 4050-225 Porto, responsável pelo Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, autorizado ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, pelo Despacho n.º 79/95, publicado na 2.ª Série do *Diário da República*, de 24 de junho, 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 pelo Presidente do Conselho de Administração André Pinto Fernandes Nogueira Regueiro e pelo Vogal Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho;

CONSIDERANDO QUE:

1) Nos termos do artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na redação atual, foram celebrados protocolos de cooperação entre cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais e os centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, a funcionar em Portugal Continental. Esses protocolos foram assinados em 24.07.2019, no caso da ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos e da ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, e em 05.03.2020, no caso da AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

2) Os protocolos de cooperação estabelecem, na sua cláusula décima sexta, que as partes devem proceder a uma avaliação conjunta da sua execução.

3) As partes, com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça, nos termos do n.º 4 do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, e, em especial, no que se refere à Direção-Geral do Consumidor, para os efeitos da alínea a) do n.º 5. do mesmo artigo, procederam à avaliação da execução dos protocolos.

4) Com base na experiência adquirida na aplicação dos protocolos, as partes acordaram introduzir alterações que permitem ajustá-los à realidade atual, reforçando a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

5) Em concreto, prevê-se a disponibilização, sempre que possível, de meios digitais adequados para a realização de diligências, audiências e procedimentos, bem como o acesso gratuito pelos consumidores à prestação de informação e aos procedimentos RAL de âmbito setorial.

6) Revêm-se também, de forma global, os requisitos e níveis de qualidade de serviço, refletindo mais adequadamente a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e os objetivos das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, com maior impacto no tempo médio de

resolução de processos, no prazo de divulgação pública das sentenças arbitrais e nos critérios relativos à formação dos colaboradores dos centros.

7) As partes consideram positivo o balanço da cooperação estabelecida pelos protocolos, em prol da justiça de consumo e em benefício tanto dos consumidores como dos operadores económicos.

8) É imprescindível continuar a 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.

E ao abrigo do disposto no número dois da cláusula décima oitava do protocolo de cooperação vigente é celebrada e reciprocamente aceite a presente adenda, que se rege nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Objeto

A presente adenda procede à alteração do PROTOCOLO vigente celebrado em 24.07.2019 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.

CLÁUSULA SEGUNDA

Alteração ao PROTOCOLO

As cláusulas terceira, quarta, quinta, sexta, sétima, nona e décima quarta passam a ter a seguinte redação:

«**CLÁUSULA TERCEIRA**

[…]

a) […];

b) […];

c) (Revogada).

d) […].

CLÁUSULA QUARTA

[…]

1. […]:

   a) […];

   b) […];

   c) […];

   d) Disponibilizar, sempre que possível, meios digitais adequados para a realização de diligências, audiências e procedimentos;

   e) [Anterior alínea d)];

   f) 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 no programa de formação ministrado ou promovido 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) […];

iii) [...];

g) [Anterior alínea f)];

h) Garantir o acesso gratuito pelos consumidores à prestação de informação e aos procedimentos RAL de âmbito setorial;

i) [Anterior alínea h)];

j) [Anterior alínea i)];

k) [Anterior alínea j)].

2. Para efeitos do disposto na subalínea i) da alínea f) 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 certificados de participação nos programas de formação ministrados ou promovidos pela ENTIDADE REGULADORA.

3. [...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...].

4. [Anterior número 3.]

5. [Anterior número 4.].

CLÁUSULA QUINTA

[...]

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 findos no ano civil t-1 foram findos, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo, num prazo médio igual ou inferior a:

   i) 80 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem for inferior ou igual a 20%.

   ii) 90 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem for superior a 20% e inferior ou igual a 40%.

   iii) 100 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem for superior a 40% e inferior ou igual a 60%.

   iv) 110 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem for superior a 60% e inferior ou igual a 80%.

   v) 120 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem for superior a 80%.

b) [...];

c) Divulgar, na sua página eletrónica, até ao dia 15 de março do ano t, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a devida salvaguarda da informação reservada, notificada às partes entre 1 de novembro do ano t-2 até 31 de outubro do ano t-1, que não tenha sido objeto de pedido de anulação, em relação à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação ou que não tenha sido encerrada nos termos do disposto nos artigos 41.º e 44, n.º 2 da LAV;

d) 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 em pelo menos 80% do programa de

formação ministrado ou promovido pela ENTIDADE REGULADORA que lhes seja dirigido, incluindo ações de frequência obrigatória;

e) (Revogada.)

CLÁUSULA SEXTA

[...]

1. [...]:

   a) [...];

   b) [...].

2. [...]:

   a) [...];

      i) [...];

      ii) [...];

      iii) [...].

   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 aplicação da 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. [...].

CLÁUSULA SÉTIMA

[...]

1. Para efeitos do disposto na alínea *b)* do n.º 1 da cláusula anterior, a ENTIDADE REGULADORA assegura a disponibilização 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 deve incluir:

   a) Uma componente de formação geral sobre os setores regulados, incluindo ações ou módulos de atualização de conhecimento;

   b) Uma componente 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. O programa de formação:

   a) É disponibilizado pela ENTIDADE REGULADORA:

      i) presencialmente, em data e local a determinar por esta, e/ou;

      ii) através de meios de comunicação à distância – em modelo síncrono e/ou assíncrono;

   b) É comunicado ao CENTRO DE ARBITRAGEM com a adequada antecedência, incluindo a indicação da data e do local, quando aplicável, do conteúdo, da duração, da identificação dos formadores, quando aplicável, dos destinatários e dos meios de participação;

   c) Pode incluir ações de frequência obrigatória;

d) Pode 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) Pode ser ministrado, 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. Na elaboração do plano de formação, a ENTIDADE REGULADORA compromete-se a considerar a necessidade de o CENTRO DE ARBITRAGEM assegurar a prestação dos serviços mínimos, procurando, sempre que possível, disponibilizar alternativas às ações de formação síncronas, especialmente quando estas forem presenciais.

5. O CENTRO DE ARBITRAGEM compromete-se a comunicar à ENTIDADE REGULADORA, com a maior brevidade possível, sempre que a participação nas ações de formação, para cumprimento do requisito e nível de serviço previstos na alínea d) da Cláusula QUINTA e no ANEXO II, comprometer ou colocar em risco a garantia da prestação dos serviços mínimos por parte do CENTRO DE ARBITRAGEM.

6. A necessidade de assegurar serviços mínimos de prestação de informação e procedimentos RAL constitui motivo de justificação para o eventual incumprimento do requisito e nível de qualidade de serviço estabelecido na alínea d) da cláusula QUINTA e no ANEXO II, na estrita medida do necessário e desde que justificado pelo CENTRO DE ARBITRAGEM, através de exposição endereçada à ENTIDADE REGULADORA.

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

a) Assegurar o registo das participações;

b) Emitir certificados de participação nos casos de participação mínima de 80% do programa de formação;

c) Disponibilizar a documentação de apoio adequada.

8. O CENTRO DE ARBITRAGEM deve apresentar à ENTIDADE REGULADORA, até ao final do terceiro trimestre 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 NONA

[...]

1. Para efeitos do disposto no artigo 6.º-B da Lei RAL e nos termos aí previstos, as partes podem a qualquer momento 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.

2. As partes obrigam-se:

a) 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;

b) A retirar a indicação de um determinado árbitro, comunicando-o à Direção-Geral do Consumidor, sempre que verifiquem que este já não reúne as condições para a sua designação para a constituição de um Tribunal Arbitral.

3. [...].

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

[...]

1. As comunicações entre as partes devem ser escritas e enviadas por correio eletrónico, para os contactos por estas indicados para as questões de gestão e apoio financeiro e para as questões de apoio técnico.

2. [...].

3. [...].

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

[Anterior Cláusula Décima Oitava].»

CLÁUSULA TERCEIRA

Alteração dos Anexos

São alterados os Anexos I e II do PROTOCOLO, que passam a ter a seguinte redação:

Anexo I

[...]

1. [...]

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o CENTRO DE ARBITRAGEM comunica à ENTIDADE REGULADORA, até ao dia 15 de abril do ano civil t, o cv_{t-1}, apurado nos seguintes termos:

   [...]

3. [...]

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 31 de maio do mesmo ano civil.

5. [...]

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

b) [...]

c) [...]

d) [...]

Anexo II

[...]

1. [...]

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, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo, num prazo médio igual ou inferior a: • 80 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for inferior ou igual a 20%. • 90 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 20% e inferior ou igual a 40%. • 100 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 40% e inferior ou igual a 60%. • 110 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou	Cumprimento: 40% Incumprimento face ao prazo de referência relevante: Penalização de 2% por cada dia de incumprimento, até ao limite de 40%.

	arbitragem for superior a 60% e inferior ou igual a 80%. • 120 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 80%.	
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: 10% Penalização de 1% por cada dia de incumprimento, até ao limite de 10%.
3	Divulgar, na sua página eletrónica, até ao dia 15 de março do ano *t*, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a devida salvaguarda da informação reservada, notificada às partes entre 1 de novembro do ano *t-2* até 31 de outubro do ano *t-1*, que não tenha sido objeto de pedido de anulação, em relação à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação ou que não tenha sido encerrada nos termos do disposto nos artigos 41.º e 44, n.º 2 da LAV.	Cumprimento em relação a todas as sentenças: 20% Penalização de 1% por cada ponto percentual abaixo da totalidade de sentenças, até ao limite de 20%.
4	Garantir que 75% das pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL, com exclusão dos árbitros, têm, no ano civil *t-1*, certificados de participação em pelo menos 80% do programa de formação ministrado ou promovido pela ENTIDADE REGULADORA que lhes seja dirigido, incluindo ações de frequência obrigatória.	Cumprimento: 30% Penalização de 2% por cada ponto percentual abaixo dos 75% de participação, até ao limite de 30%
5	(Revogado)	

2. Em caso de incumprimento das demais obrigações previstas no PROTOCOLO no ano civil *t-1*, bem como dos respetivos prazos de envio de informação, 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 até 10%.

3. [...].

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 ou por motivos não imputáveis ao

CENTRO DE ARBITRAGEM, 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.

CLÁUSULA QUARTA

Norma revogatória

São revogadas a alínea c) da cláusula terceira, a alínea e) da cláusula quinta, a cláusula décima sétima e o anexo III do PROTOCOLO.

CLÁUSULA QUINTA

Consolidação

São anexos à presente adenda, o PROTOCOLO e respetivos Anexos I e II, do qual fazem parte integrante, com as alterações introduzidas e a consequente renumeração dos artigos.

CLÁUSULA SEXTA

Produção de efeitos

A presente adenda produz efeitos em 1 de janeiro de 2026.

Lisboa,

Pela ENTIDADE REGULADORA

Pelo CENTRO DE ARBITRAGEM

Assinado por: **André Pinto Fernandes Nogueira Regueiro**
Num. de Identificação: 11342245
Data: 2026.06.25 11:54:53+01'00'

Pedro Verdelho
Digitally signed by Pedro Verdelho
Date: 2026.07.16 19:20:22 +01'00'

Assinado por: Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho
Identificação: BI10295255
Data: 2026-06-26 às 10:41:52
Local: Porto
Motivo: CICAP adenda ERSE

Pedro Verdelho	André Pinto Fernandes Nogueira Regueiro e Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho
Presidente do Conselho de Administração	Presidente do Conselho de Administração e Vogal do Conselho de Administração

ANEXO

(A que se refere a cláusula quinta)

Consolidação do PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO e Anexos I e II

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

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) (Revogada.)

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) Disponibilizar, sempre que possível, meios digitais adequados para a realização de diligências, audiências e procedimentos;

e) 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;

f) 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 no programa de formação ministrado ou promovido 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;

g) 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;

h) Garantir o acesso gratuito pelos consumidores à prestação de informação e aos procedimentos RAL de âmbito setorial;

i) 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;

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

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

2. Para efeitos do disposto na subalínea i) da alínea f) 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 certificados de participação nos programas de formação ministrado ou promovido pela ENTIDADE REGULADORA.

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.

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

5. 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 findos no ano civil t-1 foram findos, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo, num prazo médio igual ou inferior a:

i) 80 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for inferior ou igual a 20%.

ii) 90 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 20% e inferior ou igual a 40%.

iii) 100 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 40% e inferior ou igual a 60%.

iv) 110 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 60% e inferior ou igual a 80%.

v) 120 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 80%.

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, até ao dia 15 de março do ano t, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a devida salvaguarda da informação reservada, notificada às partes entre 1 de novembro do ano t-2 até 31 de outubro do ano t-1, que não tenha sido objeto de pedido de anulação, em relação à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação ou que não tenha sido encerrada nos termos do disposto nos artigos 41.º e 44, n.º 2 da LAV;

d) 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 em pelo menos 80% do programa de formação ministrado ou promovido pela ENTIDADE REGULADORA que lhes seja dirigido, incluindo ações de frequência obrigatória;

e) (Revogada.)

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 aplicação da 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 disponibilização 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 deve incluir:

   a) Uma componente de formação geral sobre os setores regulados, incluindo ações ou módulos de atualização de conhecimento;

   b) Uma componente 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. O programa de formação:

   a) É disponibilizado pela ENTIDADE REGULADORA:

      i) presencialmente, em data e local a determinar por esta, e/ou;

      ii) através de meios de comunicação à distância - em modelo síncrono e/ou assíncrono;

   b) É comunicado ao CENTRO DE ARBITRAGEM com a adequada antecedência, incluindo a indicação da data e do local, quando aplicável, do conteúdo, da

duração, da identificação dos formadores, quando aplicável, dos destinatários e dos meios de participação;

c) Pode incluir ações de frequência obrigatória;

d) Pode 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) Pode ser ministrado, 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. Na elaboração do plano de formação, a ENTIDADE REGULADORA compromete-se a considerar a necessidade de o CENTRO DE ARBITRAGEM assegurar a prestação dos serviços mínimos, procurando, sempre que possível, disponibilizar alternativas às ações de formação síncronas, especialmente quando estas forem presenciais.

5. O CENTRO DE ARBITRAGEM compromete-se a comunicar à ENTIDADE REGULADORA, com a maior brevidade possível, sempre que a participação nas ações de formação, para cumprimento do requisito e nível de serviço previstos na alínea d) da Cláusula QUINTA e no ANEXO II, comprometer ou colocar em risco a garantia da prestação dos serviços mínimos por parte do CENTRO DE ARBITRAGEM.

6. A necessidade de assegurar serviços mínimos de prestação de informação e procedimentos RAL constitui motivo de justificação para o eventual incumprimento do requisito e nível de qualidade de serviço estabelecido na alínea d) da cláusula QUINTA e no ANEXO II, na estrita medida do necessário e desde que justificado pelo CENTRO DE ARBITRAGEM, através de exposição endereçada à ENTIDADE REGULADORA.

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

   a) Assegurar o registo das participações;

   b) Emitir certificados de participação nos casos de participação mínima de 80% do programa de formação;

   c) Disponibilizar a documentação de apoio adequada.

8. O CENTRO DE ARBITRAGEM deve apresentar à ENTIDADE REGULADORA, até ao final do terceiro trimestre 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 podem a qualquer momento 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.

2. As partes obrigam-se:

   a) 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;

   b) A retirar a indicação de um determinado árbitro, comunicando-o à Direção-Geral do Consumidor, sempre que verifiquem que este já não reúne as condições para a sua designação para a constituição de um Tribunal Arbitral.

3. 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 e enviadas por correio eletrónico, para os contactos por estas indicados para as questões de gestão e apoio financeiro e para as questões de apoio técnico.

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 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.

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 15 de abril 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 31 de maio 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 [...], nos seguintes termos:

   a) A primeira prestação, até ao último dia útil de junho 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, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo, num prazo médio igual ou inferior a: • 80 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for inferior ou igual a 20%. • 90 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 20% e inferior ou igual a 40%. • 100 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 40% e inferior ou igual a 60%. • 110 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 60% e inferior ou igual a 80%. • 120 dias, se a percentagem de processos resolvidos em fase de conciliação ou arbitragem for superior a 80%.	Cumprimento: 40% Incumprimento face ao prazo de referência relevante: Penalização de 2% por cada dia de incumprimento, até ao limite de 40%.
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: 10% Penalização de 1% por cada dia de incumprimento, até ao limite de 10%.
3	Divulgar, na sua página eletrónica, até ao dia 15 de março do ano *t*, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a	Cumprimento em relação a todas as sentenças: 20%

	devida salvaguarda da informação reservada, notificada às partes entre 1 de novembro do ano *t-2* até 31 de outubro do ano *t-1*, que não tenha sido objeto de pedido de anulação, em relação à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação ou que não tenha sido encerrada nos termos do disposto nos artigos 41.º e 44, n.º 2 da LAV.	Penalização de 1% por cada ponto percentual abaixo da totalidade de sentenças, até ao limite de 20%.
4	Garantir que 75% das pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL, com exclusão dos árbitros, têm, no ano civil *t-1*, certificados de participação em pelo menos 80% do programa de formação ministrado ou promovido pela ENTIDADE REGULADORA que lhes seja dirigido, incluindo ações de frequência obrigatória.	Cumprimento: 30% Penalização de 2% por cada ponto percentual abaixo dos 75% de participação, até ao limite de 30%

2. Em caso de incumprimento das demais obrigações previstas no PROTOCOLO no ano civil *t-1*, bem como dos respetivos prazos de envio de informação, 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 até 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 ou por motivos não imputáveis ao CENTRO DE ARBITRAGEM, 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.