



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Processo n.º [...]

Reclamante: A

Reclamado: B

DECISÃO ARBITRAL

1. A, identificada nos autos, requereu a intervenção do CNIACC no litígio que a opõe a B, respeitante à factura n.º [...], relativa ao consumo domiciliário de água da rede pública, que é fornecida por aquela empresa, no período entre 26 de Novembro e 22 de Dezembro de 2010. O montante facturado foi de €50,76, correspondentes a 157 metros cúbicos de água.

2. Segundo a reclamante, tal consumo foi manifestamente anormal e não pode corresponder à realidade. Na verdade, o seu consumo mensal médio corresponderia a cerca de um sexto daquele. Ainda segundo a reclamante, a anomalia teria sido causada por uma deficiência da torneira de segurança, que não vedaria a passagem da água, torneira essa de propriedade da reclamada e que esta mesma se terá encarregado de substituir.

3. A reclamada, não contestando a avaria da torneira de segurança e a sua substituição, argumenta que tal avaria nenhum efeito poderia ter sobre o aumento do consumo, uma vez que a torneira se encontra colocada no ramal que liga ao contador, a montante deste, portanto.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

4. Note-se que a própria reclamante reconhece ter tido, no mês de Dezembro, uma avaria na sua rede doméstica de água – uma rotura que terá mandado reparar. Enquanto tal reparação não foi executada, fechava a torneira de segurança, para evitar perda de água, sem se ter apercebido de que a dita torneira não impedia a passagem d'água.

5. O que se resumiu, assente nos documentos constantes dos autos, é bastante para proferir decisão.

E proferindo, dúvidas não restam de que:

a) O consumo de água ocorrido no período em causa foi anormalmente elevado;
b) Tal consumo ficou, muito provavelmente, a dever-se a perda de água por rotura da rede doméstica da consumidora;

c) Na verdade, parece evidente que a mera anomalia da torneira de segurança, só por si, não seria capaz de causar aumento do consumo, pois, se a água não tivesse por onde sair, o contador não registaria a sua passagem (a rede estaria, como se diz, “em carga”);

d) De resto, qualquer consumidor tem, em circunstâncias normais e encontrando-se em casa ou a voltar quotidianamente, a torneira de segurança aberta, não sendo isso, nas mesmas circunstâncias, causa de qualquer aumento do consumo;

e) Não é menos certo, porém, que um consumo tão elevado não teria, previsivelmente, ocorrido se a torneira de segurança estivesse a funcionar devidamente, pois a água não entraria na rede doméstica, não podendo desta escapar por qualquer rotura;

f) Numa tal circunstância, o consumo não teria deixado, também provavelmente, de ser superior ao normal, uma vez que a consumidora não poderia manter a torneira de segurança permanentemente fechada, pois que isso implicaria a completa privação da água.

6. Vale isto por dizer que o consumo anormalmente elevado teve duas causas que actuaram em combinação: a rotura na rede doméstica e a avaria na torneira de segurança, não sendo possível apurar qual o peso de cada uma delas em tal consumo.

Nestas condições, parece razoável e equitativo, considerar que as duas causas tiveram igual peso.

Assim sendo, o montante da factura em causa deverá ser reduzido ao somatório de duas parcelas: €25, correspondentes ao consumo habitual, mais metade €25, 76 (€62,88). O remanescente deverá ser suportado para reclamada.

Em suma, a reclamante deverá pagar e a reclamada deverá receber a quantia de **€87,88 (duzentos e oitenta e sete euros e 88 cêntimos)**.

Lisboa, 7 de Outubro de 2011

João Caupers