

**Companhia Águas de Joinville**

Diário Oficial Eletrônico do Município de
Joinville nº 2555
Disponibilização: 17/09/2024
Publicação: 17/09/2024

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEI

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEI Nº 56/2024 DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

Dispõe sobre as condições gerais para a restituição, a compensação, o ressarcimento e o reembolso financeiro em faturamentos de água, esgoto e outros serviços em decorrência de cobranças indevidas ou revisões de faturamento posteriores ao pagamento de faturas, normatizada pela Resolução Normativa nº 19, de 27 de março de 2019, alterada pelas Resoluções Normativas nº 20/2019 e nº 38/2023, da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento.

O Diretor-Presidente e o Diretor Administrativo e Financeiro da Companhia Águas de Joinville, no uso de suas atribuições:

RESOLVEM:

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º Estabelecer as diretrizes para o processo de restituição financeira por ocorrência de pagamentos indevidos, visando a padronização e a transparência no tratamento dessas situações.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º Caberá ao Atendimento:

I - Analisar a admissibilidade das solicitações;

II - Registrar as solicitações e disponibilizar os documentos nos sistemas pertinentes;

III - Dar retorno ao solicitante.

Art. 3º Caberá à Coordenação de Faturamento e Gestão de Créditos - CFG:

I - Analisar a pertinência das solicitações e documentos apresentados;

II - Coletar as assinaturas pertinentes de acordo com a Tabela de Limites de Alçada vigente;

III - Providenciar restituição financeira através de crédito em matrícula ou o encaminhamento ao Financeiro da CAJ para crédito/depósito bancário.

Art. 4º Caberá à Coordenação Financeira - CFI:

I - Providenciar a restituição financeira através de crédito/depósito bancário;

II - Coletar as assinaturas pertinentes, de acordo com a Tabela de Limites de Alçada vigente.

CAPÍTULO III

CLASSIFICAÇÃO DA COBRANÇA

Art. 5º Para fins desta Instrução Normativa, consideram-se cobranças indevidas:

I - Cobrança de valores não previstos em contrato ou legislação vigente;

II - Pagamento em duplicidade;

III - Cobrança de serviços não prestados ou produtos não entregues.

Art. 6º Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Instrução Normativa serão dirimidos pela Coordenação de Faturamento e Gestão de Créditos, com parecer jurídico que respalde a decisão.

CAPÍTULO IV

DA ORIENTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

Art. 7º A solicitação da restituição poderá ser feita pelo morador, proprietário ou procurador, munido dos documentos comprobatórios do crédito a que tem direito.

Art. 8º O processo de restituição financeira deve ser iniciado mediante a solicitação formal do interessado, por meio de formulário próprio.

Art. 9º A solicitação de restituição deve ser acompanhada dos seguintes documentos:

I - Cópia de documento oficial com foto no qual conste o nº do CPF;

II - Dados Bancários;

III - Procuração, caso não seja morador ou proprietário;

IV - Comprovante de Pagamento (quando necessário);

V - Certidão de Casamento (quando necessário);

VI - Certidão de Óbito (quando necessário).

Art. 10. Nos casos de pedido de restituição de valores cujo(a) titular da(s) fatura(s) seja falecido(a), o(a) inventariante deverá habilitar o crédito no inventário.

CAPÍTULO V

DOS CRITÉRIOS PARA RESTITUIÇÃO FINANCEIRA

Art. 11. A restituição financeira será efetuada após a verificação da procedência da solicitação, observados os seguintes critérios:

I. Confirmação da cobrança indevida, conforme documentação apresentada;

II. Para casos de lançamento de média por falta de acesso ao hidrômetro para leitura, mediante padronização da ligação;

III. Cálculo do valor a ser restituído, incluindo eventuais juros e correção monetária, quando aplicável;

IV. Emissão de parecer favorável pelo gestor competente, conforme Tabela de Limites de Alçada vigente.

Art. 12. O prazo para a análise e conclusão do processo de restituição será de 45 (quarenta e cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação e da documentação conforme Artigos 7º, 8º e 9º desta Instrução Normativa.

Parágrafo Único. Para os casos de pedido de restituição por cobrança do serviço de esgoto, quando for necessário, solicitar à Coordenação de Coleta e Transporte - CCT um Parecer Técnico atestando a conexão do esgoto na rede ou a localização da CI - Caixa de Inspeção, o prazo será de 60 (sessenta) dias úteis.

CAPÍTULO VI

DA CORREÇÃO MONETÁRIA

Art. 13. O índice a ser aplicado para correção monetária será o INPC - IBGE.

Art. 14. Para correção monetária, serão consideradas as datas de cada pagamento até a data da análise.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. Além do disposto nesta Instrução Normativa, deverão ser observadas as leis, resoluções e normas vigentes e seus respectivos anexos.

Art. 16. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Marques de Oliveira Junior, Diretor (a) Presidente**, em 17/09/2024, às 14:39, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Domingos Romero Castro, Diretor(a) Administrativo(a)**, em 17/09/2024, às 15:18, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0022798359** e o código CRC **EDE7B318**.

Rua XV de Novembro, 3950 - Bairro Glória - CEP 89216-202 - Joinville - SC -
www.aguasdejoinville.com.br