Atualizado em: 18/05/2024 às 21h30

Contas: 2ª via, negociações e pagamentos

Restituição de pagamento em duplicidade na própria conta de água/esgoto

I. O que é?

É a devolução do valor quando a mesma conta é paga duas vezes (ou mais).

Caso a próxima conta tenha um valor menor do que o saldo a restituir, será faturada com valor zerado e o saldo restante continuará sendo lançado nas próximas contas até que seja completamente restituído.

II. Quando solicitar?

Quando o cliente pagar a mesma conta duas ou mais vezes.

III. Onde solicitar?

Não é necessário solicitar, a restituição é automática.

IV. Quem pode solicitar?

Não é necessário solicitar, a restituição é automática.

V. Quais são os documentos necessários (cópias)?

O pagamento em duplicidade é identificado automaticamente no sistema, não sendo necessário apresentar documentos para solicitar a restituição.

VI. Qual é o tempo estimado de espera para o atendimento?

Este serviço não precisa ser solicitado porque é automático.

VII. Qual é o prazo para a prestação do serviço?

O valor pago em duplicidade é restituído automaticamente nas próprias contas de água/esgoto a partir do próximo ciclo de faturamento após o respectivo pagamento.

VIII. Qual é o custo?

Esse serviço não tem custo.

IX. Quais são as etapas para o processamento ou oferecimento do serviço?

1. Identificação do pagamento em duplicidade: o sistema identifica automaticamente o pagamento em duplicidade.
2. Restituição do valor: o valor é lançado como crédito futuro e descontado nas próximas contas a serem faturadas até zerar o saldo do crédito.

X. Como posso acompanhar o andamento do serviço?

Por enquanto não há como acompanhar este serviço pela internet, contudo, você pode entrar em contato para mais informações.

XI. Quais são as normas e/ou legislações que regulam o serviço?

Competências e atribuições da Sanebavi

Lei Municipal 2.826/2005

Lei Municipal 2.878/2005

Agência Reguladora

Resolução ARES-PCJ nº 50

XII. Há prioridade para o atendimento?

O atendimento é automático.

XIII. Qual é a forma de prestação do serviço?

O serviço é prestado através de meio eletrônico, na própria conta de água/esgoto.

XIV. Onde posso apresentar as manifestações sobre a prestação do serviço?

a) As manifestações sobre o serviço podem ser apresentadas ao Setor de Atendimento ao Público através do telefone 0800 774 7123, e-mail atendimento.publico@sanebavi.com.br ou presencialmente. No ato do atendimento, você deve pedir um número de registro de protocolo, que será usado para acompanhar e comprovar sua solicitação.

b) A Ouvidoria pode ser acionada depois, somente quando os setores não resolverem o problema ou não atenderem satisfatoriamente à manifestação. O fornecimento do protocolo é imprescindível para a localização do chamado inicial e obrigatório

para o registro da solicitação em nossa Ouvidoria.

Serviço para:

CIDADÃO

EMPRESA