

RESOLUÇÃO AGERSINOP Nº 09 DE 2025

Dispõe sobre a tarifa social para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios conveniados à Agência Reguladora AGERSINOP, inclui a Tabela 1 no Anexo II da Resolução AGERSINOP nº 04/2019 e na Resolução AGERSINOP nº 05/2019, e dá outras providências.

A Diretora Presidente da AGERSINOP - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP/MT, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Municipal 2.036/2014 e,

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445/2007 estabelece as premissas e o Decreto federal nº 7.217/2010 regulamenta as diretrizes nacionais para o saneamento básico;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seu artigo 22, inciso IV, estabelece como um dos objetivos da regulação a definição de tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro da prestação de serviços como a modicidade tarifária;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seu artigo 23, preconiza a edição de normas pelas entidades reguladoras em diversos aspectos, incluindo, no inciso IX, subsídios tarifários e não tarifários;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seu artigo 30, inciso VI, estipula que a cobrança pelos serviços públicos de saneamento básico deve considerar a capacidade de pagamento dos consumidores;

Que a Lei federal nº 14.601/2023 institui o Programa Bolsa Família e estabelece, em seu artigo 5º, critérios de elegibilidade e valor de referência para caracterização da situação de pobreza para inclusão de famílias no Programa;

Que a Lei federal nº 14.898/2024 institui diretrizes para a Tarifa Social de Água e Esgoto em âmbito nacional e atribui competências e responsabilidades a Entidades Reguladoras Infranacionais (ERIs) e prestadores de serviços de saneamento;

Que a Norma de Referência nº 04, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que estabelece práticas de governança aplicadas às entidades reguladoras infranacionais (ERIs) que atuam no setor de saneamento básico, dispõe em seu artigo 38 que as ERIs devem realizar a gestão do estoque regulatório, para garantir que as normas permaneçam atualizadas, eficientes, consistentes e que contribuam para os objetivos pretendidos com a regulação,

RESOLVE:

Editar normativo sobre regras, procedimentos e critérios para aplicação de Tarifa Social de Água e Esgoto pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios conveniados à AGERSINOP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do município de Sinop/MT.

CAPÍTULO I
DO OBJETIVO

Art. 1º. Esta Resolução estabelece regras, procedimentos e critérios mínimos para aplicação de Tarifa Social de Água e Esgoto pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios conveniados à AGERSINOP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do município de Sinop/MT.

Parágrafo Único. A alteração superveniente da estrutura tarifária, de regras para tarifa social de água e esgoto ou a incorporação de dispositivos desta Norma nos contratos vigentes, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante acordo entre titular do serviço e prestador, celebrado por termo aditivo, ouvida a AGERSINOP e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

CAPÍTULO II
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I- BPC: Benefício de Prestação Continuada previsto na Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993;

II – CADÚnico: Cadastro Único para Programas Sociais instituído pelo art. 6º-F da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993;

III – ECONOMIA: unidade autônoma para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes em uma determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

IV - FAMÍLIA: núcleo composto de uma ou mais pessoas que formem um grupo doméstico, com residência no mesmo domicílio, e que contribuam para o rendimento ou que dele dependam para atendimento de suas despesas;



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

- V – FAMÍLIA DE BAIXA RENDA: família com renda familiar mensal *per capita* de até meio salário-mínimo;
- VI – FATURA DE SERVIÇOS: documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, correspondente a um período específico;
- VII – HIDROMETRAÇÃO INDIVIDUALIZADA: medição realizada por meio de instalação de hidrômetro(s) em condomínios horizontais e verticais, com a finalidade de se emitir contas individuais de acordo com o consumo de cada domicílio, acrescido do rateio da área comum, quando for o caso;
- VIII – LIGAÇÃO: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo prestador;
- IX – MODALIDADE DE ACESSO: forma através da qual o usuário potencial beneficiário acessa o benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto;
- X – PRESTAÇÃO DIRETA: prestação de serviços por órgão ou entidade pertencente à administração direta ou indireta do titular, ao qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos de saneamento básico, incluindo autarquias e empresas do titular;
- XI – PRESTADOR DE SERVIÇOS: órgão ou entidade do titular, inclusive empresa, aos quais a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário; ou entidade que não integre a administração do titular, a qual este tenha delegado e concedido a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- XII – REAJUSTE TARIFÁRIO: mecanismo de atualização periódica dos valores das tarifas de água e esgoto para recuperação de variações nos custos da prestação dos serviços, respeitado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses para sua atualização;
- XIII – RENDA FAMILIAR MENSAL: soma dos rendimentos auferidos por todos os integrantes da família, excluídos aqueles rendimentos indicados no § 1º do art. 5º desta resolução;
- XIV – RENDA FAMILIAR PER CAPITA: razão entre a renda familiar mensal e o total de integrantes da família;
- XV – REVISÃO TARIFÁRIA: mecanismo utilizado para a reavaliação das condições gerais da prestação dos serviços, das tarifas e de outros preços públicos praticados que causem alteração no equilíbrio econômico-financeiro do prestador dos serviços;
- XVI – TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO: tarifa cobrada pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário às Unidades Usuárias enquadradas na categoria residencial social dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário destinada a usuários



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

de baixa renda que atendam às diretrizes previstas na Lei nº 14.898, de 13 de junho de 2024; caracterizada por descontos incidentes sobre a tarifa aplicada à categoria residencial, sendo calculada de modo cumulativo;

XVII – TITULAR DO SERVIÇO: o município, observadas as disposições sobre:

a) o exercício da titularidade em casos de interesse comum constantes do inciso II do art. 8º da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007; e

b) as formas voluntárias de exercício de competências inerentes à titularidade, especialmente mediante consórcio público, observadas as disposições do § 5º do art. 3º e dos incisos I e II do caput e do §1º do art. 8º da Lei nº 11.445, de 2007.

XVIII – UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto, devendo, preferencialmente, ser provida de hidrometração individualizada;

XIX – USUÁRIO: pessoa que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, regidos por contrato de adesão, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CAPÍTULO III DOS DESCONTOS MÍNIMOS

Art. 3º. A Tarifa Social de Água e Esgoto será calculada conforme indicado a seguir:

I – No mínimo, desconto de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa aplicada às unidades usuárias enquadradas na Categoria Residencial para a parcela de consumo de até 15 (quinze) metros cúbicos de água por mês;

§ 1º Ultrapassado o limite de 15m³ (quinze) metros cúbicos de água por mês, as famílias não perderão o benefício, devendo o excedente ser calculado com base no valor normal da tarifa, conforme a estrutura tarifária vigente.

§ 2º Sobre o consumo que exceder os primeiros 15 m³ (quinze metros cúbicos), a entidade reguladora definirá sobre a aplicação ou não de percentual de desconto sobre a tarifa regular, observadas as características socioeconômicas locais e regionais, a modicidade tarifária a todos usuários do sistema, a sustentabilidade ambiental e o uso racional dos recursos, a disponibilidade hídrica e o devido equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

II- A entidade reguladora deverá avaliar os impactos tarifários nas categorias de usuários que suportarão os subsídios da Tarifa Social de Água e Esgoto, observada a disponibilidade de recursos na Conta de Universalização do Acesso à Água de que trata o art. 9º da Lei nº 14.898, de 2024.

§ 4º Com fundamento na avaliação de que trata o caput deste artigo, a entidade reguladora definirá sobre a aplicação ou não de percentual de desconto sobre a tarifa básica, quando não houver franquia de consumo associada, observadas as características socioeconômicas locais e regionais, a modicidade tarifária a todos os usuários do sistema, a sustentabilidade ambiental e o uso racional dos recursos, a disponibilidade hídrica e o devido equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

§ 2º Para contratos futuros, o edital deverá dispor sobre a aplicação ou não de percentual de desconto sobre a tarifa básica, quando não houver franquia de consumo associada, observadas as disposições definidas pela entidade reguladora.

CAPÍTULO IV DA ELEGIBILIDADE

Art. 4º. A Tarifa Social de Água e Esgoto deverá obedecer aos critérios de elegibilidade previstos no art. 2º da Lei 14.898, de 2024, incluindo os usuários com renda per capita de até 1/2 (meio) salário-mínimo que se enquadrem em um dos seguintes critérios:

I – Pertencer a família de baixa renda inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais (CADÚnico) ou no sistema cadastral que venha a sucedê-lo; ou

II – Pertencer a família que tenha, entre seus membros, pessoa com deficiência ou pessoa idosa com 65 (sessenta e cinco) anos de idade ou mais que comprove não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família e que receba, nos termos dos Arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), Benefício de Prestação Continuada (BPC) ou benefício equivalente que venha a sucedê-lo.

§ 1º Não serão incluídos no cálculo da renda per capita do grupo familiar de que trata esta Resolução os valores recebidos do BPC, do Programa Bolsa Família e de qualquer outro benefício que venha a substituí-los.

§ 2º Caso o prestador de serviços verifique que o usuário deixou de ser elegível ao benefício, com base na relação encaminhada pela AGERSINOP, deverá notificá-lo, preferencialmente, por meio da fatura imediatamente subsequente, sem prejuízo da adoção de meios adicionais de comunicação, sobre o cancelamento do benefício, que deverá ocorrer em 3 (três) meses após a notificação (parágrafo



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

2º do art. 2º da Lei 14.898 de 2024), e apenas na hipótese de o usuário não restabelecer, neste período, as condições de elegibilidade.

Art. 5º. O usuário que atenda aos critérios de elegibilidade para Tarifa Social de Água e Esgoto não deixará de ser contemplado ou perderá o benefício em caso de inadimplência das faturas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem prejuízo da hipótese de suspensão da prestação dos serviços nos termos do regulamento da prestação do serviço ou legislação vigente.

Art. 6º. O prestador de serviços em comum acordo com o titular dos serviços poderá adotar critérios complementares aos dispostos no Art. 4º desde que tenham por finalidade ampliar o acesso ao benefício, comunicando à AGERSINOP sobre as condições propostas para estudo de impacto tarifário.

Parágrafo único. Na hipótese de adoção de critérios complementares para ampliação do acesso ao benefício, o prestador de serviços deverá comunicar sua política à AGERSINOP, incluindo:

I – Critérios complementares adotados;

II – Procedimento de inclusão;

III – Estimativa de beneficiários adicionais;

IV – Estimativa de subsídio específico requerido ao financiamento do benefício por critérios complementares.

CAPÍTULO V DO CADASTRAMENTO

Art. 7º. A inclusão das Unidades Usuárias elegíveis na Tarifa Social de Água e Esgoto deverá ocorrer sob duas modalidades:

I – Automática pelo prestador de serviços e independente de solicitação pelo potencial beneficiário, com base em informações obtidas no CADÚnico e nos bancos de dados já utilizados pelos prestadores;

II - Mediante solicitação direta do potencial beneficiário não identificado pelo cadastramento automático, presencialmente ou pelos canais de atendimento disponíveis ao processamento da solicitação.

Seção I Do Cadastramento Automático



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Art. 8º. O cadastramento automático consiste na integração de dados entre as bases do CADÚnico, ou sistema que vier a substituí-lo, e o cadastro comercial do prestador de serviços, com objetivo de identificação dos usuários elegíveis à concessão do benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 1º A identificação e classificação das Unidades Usuárias elegíveis deverá ser feita tendo como chave de integração o Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou documento que vier a substituí-lo, respeitados os critérios do Art. 4º desta Resolução.

§ 2º O processo de identificação e classificação deve contemplar todos os membros do grupo familiar do CADÚnico.

§ 3º Na hipótese de a Unidade Usuária não ser identificada na integração das bases de dados de que trata o § 1º, o prestador de serviços poderá adotar outras chaves de integração que contribuam para a eficiência do cadastramento.

Art. 9º. Caso o CPF esteja vinculado a mais de uma unidade usuária, a classificação na Tarifa Social de Água e Esgoto será realizada uma única vez por CPF identificado, utilizando-se como referência o endereço registrado junto ao CADÚnico.

Art. 10. O benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto se aplica a uma única ligação por unidade familiar, categorizada como residencial, sendo as demais enquadradas nas categorias correspondentes, de acordo com as características do imóvel e de sua ocupação.

Parágrafo único. Caso o prestador de serviços identifique mais de uma ligação registrada sob a responsabilidade de pessoas componentes de uma mesma unidade familiar dentre os elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto, o benefício deverá ser aplicado a uma única ligação, de acordo com a seguinte ordem sucessiva:

- I – Cujo titular da unidade usuária conste no CADÚnico como o responsável pela unidade familiar;
- II – Cujo endereço seja o registrado no CADÚnico como o endereço da unidade familiar;
- III – Cujo titular da unidade usuária seja membro integrante da unidade familiar;
- IV – Cujas data de conexão, ou de alteração de titularidade, seja a mais recente.

Art. 11. Nos casos em que uma única ligação de água estiver vinculada a duas ou mais economias sob a mesma titularidade, o benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto será aplicado a apenas uma das economias, de acordo com a ordem sucessiva do Art. 10.

Parágrafo único. As demais economias atendidas pela mesma ligação deverão ser tarifadas conforme a categoria correspondente à sua ocupação e uso.

Art. 12. A AGERSINOP disponibilizará semestralmente aos prestadores de serviços as bases de dados das famílias cadastradas no CADÚnico que são elegíveis para a Tarifa Social de Água e Esgoto, com base nos critérios definidos no artigo 4º desta resolução.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

§ 1º A AGERSINOP disponibilizará a base de dados mais recente do CADÚnico para identificação dos usuários elegíveis.

§ 2º Somente serão considerados os registros no CADÚnico cuja atualização cadastral mais recente seja de até 2 (dois) anos:

I – O usuário deve manter seu cadastro no CadÚnico atualizado, no mínimo, quanto ao CPF e endereço de residência, necessários para a concessão e manutenção automática do benefício.

II - Caso seja constatado que o cadastro do usuário elegível ao benefício encontra-se desatualizado ou com data de atualização superior a 18 (dezoito) meses, o prestador deverá notificá-lo sobre a necessidade de atualização cadastral, por meio de comunicado em fatura, sem prejuízo da adoção de meios adicionais de comunicação, nos termos do contrato ou regulamento da entidade reguladora.

§ 3º As bases de dados do CADÚnico disponibilizadas pela AGERSINOP serão únicas para cada prestador de serviços, com informações restritas ao município de sua operação.

§ 4º O prestador de serviços deve garantir o sigilo das informações pessoais contidas na base de dados enviada pela AGERSINOP, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), indicando o responsável para recebimento e preservação do sigilo dessas informações.

§ 5º Demais bases de dados dos sistemas de assistência e previdência social poderão ser utilizadas pela AGERSINOP com a finalidade de ampliar o acesso ao benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 6º A solicitação, compartilhamento e o uso dos dados pela AGERSINOP e pelos prestadores de serviços regulados deverão observar os diretrizes da Portaria MC nº 810, de 14 de setembro de 2022.

Art. 13. O prestador de serviços é responsável pelo cruzamento entre a base disponibilizada pela AGERSINOP e seu cadastro comercial de clientes residenciais para identificação e classificação das Unidades Usuárias elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 1º O cadastramento automático deverá ser atualizado semestralmente, após o envio da base de dados do CadÚnico pela AGERSINOP, dentro dos prazos definidos nesta Resolução.

§ 2º O prestador de serviços deverá realizar o procedimento de integração e classificação dos usuários em até 30 (trinta) dias contados da disponibilização da base de dados do CADÚnico pela AGERSINOP.

Art. 14. Após a identificação de membro da unidade familiar elegível à Tarifa Social de Água e Esgoto como titular da unidade usuária no cadastro comercial do prestador, a sua recategorização de Tarifa Residencial para Tarifa Residencial Social deverá ser imediata, vedada a interposição de etapas adicionais de validação de dados pelo prestador de serviços.

Do Cadastramento por Solicitação Direta do Usuário

Art. 15. Caso o usuário cumpra os requisitos de elegibilidade e não seja classificado automaticamente no procedimento de cruzamento de dados, poderá requerer sua inclusão na Tarifa Social de Água e Esgoto diretamente ao prestador de serviços, a qualquer tempo, conforme art. 5º da Lei 14.898 de 2024.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá realizar ações de atendimento itinerante para cadastramento de usuários, visando ampliar o acesso ao benefício.

Art. 16. Para classificação das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto que não forem identificadas automaticamente, os usuários deverão solicitar atendimento presencial ou virtual ao prestador de serviços para cadastramento, com o documento oficial de identificação do responsável familiar, comprovante de residência e um dos seguintes documentos:

I – Comprovante de cadastramento no CADÚnico;

II – Cartão de beneficiário do BPC; ou

III – Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou outro regime de previdência social público ou privado.

§ 1º O prestador não poderá exigir documentos diversos dos constantes do caput deste artigo para a classificação e a atualização das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 2º A não classificação das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto após apresentação dos documentos previstos no caput deste artigo motivará o entendimento de cobrança indevida por parte do prestador do serviço.

§ 3º O prestador do serviço deverá dispor de meios físicos e virtuais, de fácil identificação e acesso, para recepção dos documentos previstos no caput deste artigo e classificação da unidade usuária na categoria tarifária social.

§ 4º - O prestador de serviços deverá efetivar a inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos.

§ 5º Em caso de indeferimento da solicitação, o prestador de serviços deverá comunicar formalmente o usuário por meio de documento que apresente de forma clara e objetiva as justificativas da decisão.

CAPÍTULO VI

DOS USUÁRIOS RESIDENTES EM CONJUNTOS DE ECONOMIAS ATENDIDAS POR LIGAÇÃO E HIDRÔMETRO ÚNICOS



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Art. 17. Os usuários residentes em conjuntos de economias atendidas por ligação e hidrômetro únicos e que cumpram os critérios de elegibilidade para acesso à Tarifa Social de Água e Esgoto possuem o direito ao benefício e poderão requerer sua inclusão diretamente ao prestador de serviços a qualquer tempo, nos termos dos Arts. 15 e 16 desta Resolução.

§ 1º No ato do cadastramento, o usuário deverá informar o endereço completo de sua residência, incluindo complementos de número de casa, bloco e/ou apartamento, no que couber.

§ 2º O prestador de serviços deverá efetivar o cadastro do usuário solicitante para o caso descrito no caput, com marcação que permita identificar a forma de acesso diferenciada ao benefício em sua base de clientes e emitir comprovante do cadastro para entrega ao usuário no ato.

Art. 18. Caberá ao prestador de serviços estabelecer procedimento para a efetivação do benefício junto ao usuário elegível residente em conjuntos de economias atendidas por ligação e hidrômetro únicos que solicitou diretamente o acesso à Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 1º Para atendimento ao disposto no caput, o prestador de serviços deverá adotar ao menos um dos procedimentos abaixo, no prazo máximo de 12 (doze) meses contados a partir da vigência desta Resolução:

I - Individualização da unidade usuária, considerada a viabilidade técnica e econômico-financeira;

II - Discriminação na fatura de água e esgoto, do conjunto de economias atendidas por ligação e hidrômetro únicos, o quantitativo das economias residenciais beneficiadas e o valor total correspondente a cada categoria;

III - Classificação integral do conjunto de economias atendidas por ligação e hidrômetro únicos na Tarifa Social de Água e Esgoto quando caracterizada como de interesse social;

§ 2º Procedimentos não elencados no §1º deverão ser submetidos à análise e aprovação da AGERSINOP para posterior adoção pelo prestador de serviços.

§ 3º Na hipótese do inciso I do §1º deste artigo, é vedada a cobrança do serviço de individualização.

§ 4º O quantitativo de economias residenciais beneficiadas na Tarifa Social de Água e Esgoto de que trata o inciso II do §1º deste artigo deverá ser determinado a partir da base de dados do CADÚnico disponibilizada mensalmente pela AGERSINOP ou a partir dos cadastros realizados nos termos do Art. 17.

CAPÍTULO VII

DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS BENEFICIÁRIOS

Art. 19. A Unidade Usuária beneficiada com a Tarifa Social de Água e Esgoto perderá o benefício, por período a ser definido pelo prestador de serviços, com limite máximo de 12 (doze) meses, quando o prestador de serviços, por meio de atendimento técnico e qualificado, detectar e comprovar quaisquer dos seguintes atos irregulares:

- I – Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgoto que possa afetar a eficiência dos serviços;
- II – Danificação proposital, inversão ou supressão dos equipamentos destinados ao serviço;
- III – Ligação clandestina de água e esgoto;
- IV – Compartilhamento ou interligação de instalações de beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto com outros imóveis não informados no cadastro;
- V – Incoerências ou informações inverídicas no cadastro ou em qualquer momento do processo de prestação do benefício.

§ 1º Quando detectado qualquer um dos atos irregulares previstos nos incisos I a V do caput deste artigo, o prestador do serviço deverá notificar a unidade usuária beneficiada na fatura, por pelo menos 3 (três) meses, com a descrição da irregularidade e a solicitação da regularização da condição da unidade antes de retirá-la do banco de beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 2º Sanada a irregularidade dentro do prazo que trata o § 1º, o usuário deverá ser mantido no benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto.

Art. 20. Na hipótese de ocorrência de qualquer um dos atos irregulares previstos no Art. 19 desta resolução e nos incisos de I a V do art. 3º da Lei nº 14.898, de 2024, o benefício será suspenso nos termos e prazos definidos no caput, incisos e parágrafos do Art. 19 desta resolução, sem prejuízo de demais penalidades aplicáveis.

§ 1º O prestador de serviços deverá instruir processo administrativo com juntada das provas documentais que amparam a comprovação da irregularidade, indicando os meios utilizados para sua obtenção.

§ 2º Quando a irregularidade estiver associada a informações ou documentos do CADÚnico, o prestador de serviços poderá notificar a agência reguladora que encaminhará a notificação ao órgão responsável pela gestão do cadastro no município, solicitando sua manifestação e juntando essas informações (notificação e manifestação do órgão de assistência social) ao processo administrativo.

§ 3º Em caso de perda do benefício, o prestador de serviços deverá emitir decisão fundamentada no processo administrativo e comunicar o usuário solicitante, com abertura de prazo para recurso de, no mínimo, 30 (trinta) dias.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

§ 4º Decorrido o prazo recursal, o prestador de serviços deverá emitir decisão final e comunicar ao usuário utilizando os meios previstos no §2º do Art. 5º.

CAPÍTULO VIII DO FINANCIAMENTO

Art. 21. A Tarifa Social de Água e Esgoto será financiada, prioritariamente, por processo de reequilíbrio econômico-financeiro ou ainda por meio de subsídio tarifário, que consiste no rateio de seu custo entre as demais categorias de consumidores finais atendidas pelo prestador do serviço, proporcionalmente ao consumo.

§ 1º É vedado limite de incidência para a Tarifa Social de Água e Esgoto, de forma que qualquer alteração na participação relativa da tarifa, principalmente em relação aos critérios prévios estabelecidos nos contratos de concessão e demais documentos vinculantes aos contratos já celebrados, deverá ser reequilibrada para o prestador do serviço, no que couber.

§ 2º Nos casos de disponibilidade de recursos da Conta de Universalização do Acesso à Água de que trata o art. 9º da Lei federal nº 14.898/2024 e considerado o reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos, fica autorizado o Poder Executivo a subsidiar a Tarifa Social de Água e Esgoto, nos termos do Art. 11 da referida Lei.

Art. 22. As avaliações de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro associadas à implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto nos moldes desta norma deverão ocorrer preferencialmente em concomitância aos processos de reajuste ou revisão tarifárias e revisão contratual subsequentes à vigência desta resolução, nos termos da Resolução da AGERSINOP nº 07/2020.

Seção I Da Prestação Direta

Art. 23. Para os prestadores de serviços cuja natureza seja de prestação direta (autarquias, empresas públicas municipais, departamentos, secretarias etc.), a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro será realizada com base no monitoramento dos dados resultantes da implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto nos moldes desta resolução, observado o intervalo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias a contar de sua vigência, de modo que os ajustes sejam baseados em informações reais e minimizem riscos e custos regulatórios.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

§ 1º Na hipótese do caput, a AGERSINOP, ouvido o prestador de serviços, definirá a metodologia mais adequada à avaliação de reequilíbrio, dentre:

I – Prospectiva, ou *a priori*, baseada em metas de adesão para cadastramento automático e mediante solicitação direta, e compensações periódicas em relação ao realizado;

II – Retrospectiva, ou *a posteriori*, baseada apenas em compensações periódicas em relação ao realizado.

§ 2º A definição da metodologia para avaliação do reequilíbrio econômico-financeiro de que trata o § 1º será baseada na observação dos seguintes critérios:

I – Estimativa de impacto da adoção da Tarifa Social de Água e Esgoto nos moldes desta resolução sobre o equilíbrio econômico-financeiro do prestador de serviços;

II – Condição econômico-financeira atual da prestação dos serviços;

III – Níveis tarifários vigentes e modicidade tarifária;

IV – Conformidade e eficácia de implementação do procedimento de cadastro automático.

Seção II

Do Equilíbrio Econômico-Financeiro e da Prestação de Serviços Mediante Contrato de Concessão

Art. 24. A instituição da Tarifa Social de Água e Esgoto, nos termos da Lei nº 14.898, de 2024, deverá preservar o direito adquirido e somente será eficaz em relação ao prestador do serviço mediante prévia recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, quando necessário, observada a legislação aplicável.

§ 1º Nos casos em que a categoria tarifária social houver sido instituída ou alterada, o prestador do serviço terá direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§ 2º Quando o reequilíbrio econômico-financeiro for promovido por alteração no valor das tarifas, o custo da Tarifa Social de Água e Esgoto será dividido entre as demais categorias de usuários da área de atuação do prestador, devendo a entidade reguladora promover a atualização da respectiva estrutura tarifária.

Art. 25. A recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro de que trata o §3º do art. 6º da Lei nº 14.898, de 2024, condição de eficácia para implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto, inclusive no caso de prestação direta, deverá ser realizada de modo prospectivo, projetando os impactos da instituição ou alteração do benefício na receita do prestador, assegurando a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços, em observância ao inciso VII do art. 2º e ao art. 29 da Lei 11.445, de 2007.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Parágrafo único. A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser acompanhada de um processo contínuo de fiscalização e monitoramento por parte da entidade reguladora, que avaliará a efetiva concessão dos benefícios e os impactos observados na receita do prestador de serviços decorrentes da instituição ou alteração da Tarifa Social de Água e Esgoto.

Art. 26. Para os prestadores de serviços cuja prestação decorra de contrato de concessão, nos termos da Lei federal nº 8.987/1995, é assegurada a possibilidade de recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro a ser realizada nos termos da Resolução da AGERSINOP nº 07/2020.

§ 1º Para a submissão do pleito de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, o prestador de serviços deverá apresentar, complementarmente ao previsto na Resolução da AGERSINOP nº 07/2020 e sob sua integral responsabilidade:

I – Meta do número de usuários a serem cadastrados automaticamente para recebimento do benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto;

II – Meta do número de usuários a serem cadastrados mediante solicitação direta para recebimento do benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto;

III – Memórias de cálculo inteligíveis dos números apresentados para o cadastramento automático e mediante solicitação de usuários, inclusive quanto à evolução mensal.

§ 2º A submissão do pleito de reequilíbrio econômico-financeiro prévio ensejará a alocação do risco de atingimento das metas de cadastramento propostas à Concessionária, que ficará sujeita à compensação financeira em face do desempenho efetivamente observado.

§ 3º O processo de reequilíbrio econômico-financeiro prévio abordará eventuais desequilíbrios ocasionados pelo cadastramento de beneficiários na Tarifa Social de Água e Esgoto nos termos desta Resolução em relação a sua data de vigência.

CAPÍTULO IX DA DIVULGAÇÃO

Art. 27. O prestador de serviços e a respectiva entidade reguladora deverão divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela contendo a estrutura tarifária em vigor, dando publicidade, inclusive, aos documentos e normativos utilizados para sua fundamentação.

Parágrafo único. As informações de que trata o caput deverão contemplar, no mínimo:

I - valor das tarifas praticadas e sua evolução nos últimos cinco anos;

II - estrutura tarifária;



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

III - informações sobre subsídios concedidos, com os respectivos critérios de enquadramento e procedimentos para solicitação, quando aplicável;

IV - canais de comunicação para que os usuários possam esclarecer dúvidas sobre a estrutura tarifária ou contestar cobranças.

Art. 28. Recomenda-se que o prestador disponibilize em seu sítio eletrônico uma ferramenta online para simulação de consumo e cálculo da fatura de água e esgoto para as distintas categorias de usuários.

Art. 29. O prestador de serviços deverá realizar ampla divulgação da Tarifa Social de Água e Esgoto, incluindo, obrigatoriamente, informações sobre o funcionamento, os direitos, os processos de classificação e as consequências do não cumprimento das condições previstas nesta Resolução, no mínimo:

I – Nas faturas de serviços;

II – Em seu sítio eletrônico, na página inicial e em local de fácil visualização, de maneira permanente;

III – Por meio das mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize;

IV – Em sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Consumidor, de maneira permanente.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá prever práticas de acessibilidade e inclusão social na sua estratégia de divulgação.

CAPÍTULO X

DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

Art. 30. O prestador de serviços deverá reportar à AGERSINOP, mensalmente, por meio de relatórios que contemplem:

I – O número de Unidades Usuárias efetivamente beneficiadas pela Tarifa Social de Água e Esgoto, segregadas por modalidade de acesso, incluindo eventuais critérios complementares aos mínimos;

Parágrafo único. O prestador de serviços também deverá encaminhar à agência reguladora atualização anual sobre o número total de famílias elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto, nos termos do art. 4º desta resolução e dos incisos I e II do caput do art. 2º da Lei 14.898 de 2024, e o número total de unidades usuárias efetivamente beneficiadas.

II – O número de usuários incluídos e excluídos do benefício em função do procedimento de cadastro automático realizado no mês de referência;

III – Os dados de volumes (consumo médio e por faixa de consumo) e valores faturados da categoria Residencial Social;



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

IV – Dados sobre inadimplência e suspensão do fornecimento em unidades usuárias da categoria Residencial Social.

Art. 31. Serão objeto de fiscalização pela AGERSINOP para verificação de cumprimento desta Resolução:

I – Realização da integração das bases de dados e classificação das unidades usuárias, inclusive quanto à frequência;

II – Critérios de elegibilidade empregados pelo prestador de serviços para concessão dos benefícios;

III – Conformidade dos procedimentos de exclusão dos benefícios por irregularidades, nos termos do Art. 18;

IV – Divulgação do benefício nos termos do Art. 29;

V – Envio mensal e anual de dados de que trata o Art. 30.

Art. 32. O Anexo II da Resolução da AGERSINOP nº 04/2019 e a Resolução da AGERSINOP nº 05/2019 passam a incluir a Tabelas 1, conforme Anexo 1 desta Resolução, referente à tipificação de condutas não conformes relacionadas a tarifação, cobrança de preços públicos e observância das regras e critérios associados à Tarifa Social de Água e Esgoto.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. Os usuários que antes tinham direito ao benefício e que não forem identificados na primeira integração de bases de dados nos termos desta Resolução deverão ter seu acesso à Tarifa Social de Água e Esgoto garantido por até 3 (três) meses contados da vigência desta Resolução, devendo ser notificados nos termos do Art. 4º, § 2º.

Art. 34. Alterações na estrutura tarifária devem ser, preferencialmente, neutras em relação à receita tarifária do prestador;

Art. 35. Esta norma será complementada por eventuais regulamentações futuras que tratam dos critérios para Tarifa Social de Água e Esgoto, especialmente das normas de referência da ANA.

Art. 36. Esta Resolução entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

MÁRCIA CRISTINA LOPES HERNANDORENA
Diretora Presidente da AGERSINOP

Anexo 1

Tabela 1 – Não conformidades na aplicação da Tarifa Social de Água e Esgoto

7. TARIFA SOCIAL			
ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
7.1	III	Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução da AGERSINOP nº 09/2025.	48 horas
7.2	II	Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução da AGERSINOP nº 09/2025.	48 horas
7.3	II	Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício.	48 horas
7.4	II	Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência.	48 horas
7.5	II	Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático.	48 horas
7.6	II	Não efetivação da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social em até 10 (dez) dias após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos, por solicitação direta do usuário.	48 horas
7.7	III	Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução da AGERSINOP nº 09/2025.	48 horas
7.8	II	Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário.	48 horas
7.9	II	Não realização de divulgação da Tarifa Social de Água e Esgoto conforme capítulo IX da Resolução da AGERSINOP nº 09/2025.	48 horas
7.10	I	Não fornecimento mensal à AGERSINOP das informações de acompanhamento da Tarifa Social de Água e Esgoto .	48 horas