

## RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 592, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2024

*Estabelece regras, procedimentos e critérios mínimos para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARES-PCJ, inclui as Tabelas 10 e 11 no Anexo 1, da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014, e dá outras providências.*

A DIRETORIA COLEGIADA da AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inc. III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público, e o Artigo 29, inc. III, do Estatuto da ARES-PCJ 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;

Que a promulgação da Lei 14.898/2024 enseja a necessidade de aprimoramento e atualização a Resolução ARES-PCJ nº 251/2018, cujo objeto é igualmente a aplicação da Tarifa Residencial Social no âmbito dos municípios associados à ARES-PCJ;

Que o Relatório de Análise de Impacto Regulatório ARES-PCJ nº 01/2024 apresentou detalhamento das alternativas regulatórias para cumprimento dos objetivos de aprimoramento e atualização da Resolução ARES-PCJ nº 251/2018;

Que a Agência Reguladora ARES-PCJ promoveu a participação social para colher críticas e sugestões de aperfeiçoamento do presente normativo por meio da Tomada de Subsídios nº 01/2024, da Consulta Pública nº 02/2024 e da Audiência Pública nº 02/2024;

Que foram atendidos os requisitos formais e legais para edição do presente normativo, a Diretoria Colegiada da Agência Reguladora ARES-PCJ, reunida em 02 de dezembro de 2024,

## **RESOLVE:**

Editar normativo sobre regras, procedimentos e critérios para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios associados à Agência Reguladora ARES-PCJ.

## **CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

Art. 1º. Esta Resolução estabelece regras, procedimentos e critérios mínimos para aplicação de Tarifa Residencial Social pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios associados à Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento dos Rios das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (Agência Reguladora ARES-PCJ).

## **CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES**

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

I – CADÚnico: Cadastro Único para Programas Sociais;

II – 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;

III - 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;

IV – 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;

V – MODALIDADE DE ACESSO: forma através da qual o usuário potencial beneficiário acessa o benefício da Tarifa Residencial Social;

VI – 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;

VII – 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;

VIII – RENDA FAMILIAR MENSAL: soma dos rendimentos auferidos por todos os integrantes da família, excluídos aqueles rendimentos indicados no § 1º deste artigo e em regulamento;

IX – RENDA FAMILIAR PER CAPITA MENSAL: razão entre a renda familiar mensal e o total de integrantes da família;

X – 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;

XI – TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL: tarifa cobrada pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário às Unidades Usuárias enquadradas na categoria Residencial, caracterizada por descontos incidentes sobre a tarifa aplicada à categoria Residencial, sendo calculada de modo cumulativo;

XII – UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

### **CAPÍTULO III DOS DESCONTOS MÍNIMOS**

Art. 3º. A Tarifa Residencial Social será calculada e aplicada de modo cumulativo, 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;

II – No mínimo, desconto de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da tarifa aplicada às unidades usuárias enquadradas na Categoria Residencial para a parcela de consumo acima de 15 (quinze) até 20 (vinte) metros cúbicos de água por mês.

§ 1º Ultrapassado o limite de 20m<sup>3</sup> (vinte) 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 faixa de consumo correspondente.

§ 2º A ARES-PCJ poderá introduzir subcategorias à Tarifa Residencial Social com descontos diferenciados a partir do monitoramento da capacidade de pagamento de distintos perfis socioeconômicos de usuários dos serviços, bem como da observância às Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e ao disposto no Art. 23 desta Resolução.

Art. 4º. É facultada ao prestador de serviços a concessão de desconto para a parcela de consumo que excede 20 (vinte) metros cúbicos de água por mês, respeitados os critérios mínimos para enquadramento no benefício.

#### **CAPÍTULO IV DA ELEGIBILIDADE**

Art. 5º. A Tarifa Residencial Social deverá incluir 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 ARES-PCJ, deverá notificá-lo através da fatura imediatamente

subsequente e demais formas de comunicação autorizadas pelo usuário sobre o cancelamento do benefício, que deverá ocorrer em 3 (três) meses após a notificação, e apenas na hipótese de o usuário não restabelecer, neste período, as condições de elegibilidade.

Art. 6º. O usuário que atenda aos critérios de elegibilidade para Tarifa Residencial Social 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 Art. 108 da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014.

Art. 7º. O prestador de serviços poderá adotar critérios complementares aos dispostos no Art. 5º desde que tenham por finalidade ampliar o acesso ao benefício, comunicando à ARES-PCJ 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 ARES-PCJ, 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. 8º. A inclusão das Unidades Usuárias elegíveis na Tarifa Residencial Social 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.

Parágrafo único. O cadastramento de usuários elegíveis na Tarifa Residencial Social nos termos desta Resolução deverá ser realizado a partir de sua vigência, independentemente da natureza jurídica do prestador de serviços.

### **Seção I Do Cadastramento Automático**



Art. 9º. 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 Residencial Social.

§ 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. 5º 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. 10. Caso o CPF esteja vinculado a mais de uma unidade usuária, a classificação na Tarifa Residencial Social será realizada uma única vez por CPF identificado, utilizando-se como referência o endereço registrado junto ao CADÚnico.

Art. 11. O benefício da Tarifa Residencial Social 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 Residencial Social, o benefício deverá ser aplicado a uma única ligação, de acordo com a seguinte ordem sucessiva:

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

Art. 12. A ARES-PCJ disponibilizará mensalmente aos prestadores de serviços as bases de dados das famílias cadastradas no CADÚnico que são elegíveis para a Tarifa Residencial Social, com base nos critérios definidos no artigo 5º desta resolução.

§ 1º A ARES-PCJ 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.

§ 3º As bases de dados do CADÚnico disponibilizadas pela ARES-PCJ 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 ARES-PCJ, 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 ARES-PCJ com a finalidade de ampliar o acesso ao benefício da Tarifa Residencial Social.

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

§ 1º O prestador de serviços deverá elaborar e encaminhar à ARES-PCJ documento de Procedimento Operacional Padrão (POP) ou correspondente que detalhe a metodologia, as etapas de realização e os responsáveis envolvidos para efetivação do cadastro automático, obedecendo os seguintes prazos:

I – Autarquias, empresas públicas, departamentos e secretarias em municípios com população total de até 100.000 (cem mil) habitantes de acordo com o censo demográfico de 2022: 120 (cento e vinte) dias contados da vigência desta resolução;

II – Demais prestadores de serviços: 90 (noventa) dias contados da vigência desta resolução.

§ 2º A ARES-PCJ poderá realizar recomendações de revisão dos procedimentos de que trata o § 1º, visando contribuir para maiores graus de efetividade da integração entre bases.

§ 3º No período de 12 (doze) meses contados da vigência desta resolução, o cadastramento automático poderá ser realizado pelo prestador de serviços com intervalo máximo de 3 (três) meses entre os procedimentos de cruzamento dos dados, obedecida a atualidade dos registros do CADÚnico;

§ 4º Decorrido o período estipulado no § 3º, o cadastramento automático deverá ser realizado mensalmente, obedecida a atualidade dos registros do CADÚnico.

§ 5º O prestador de serviços deverá realizar o procedimento de integração e classificação dos usuários em até 15 (quinze) dias contados da disponibilização da base de dados do CADÚnico pela ARES-PCJ.

Art. 14. Após a identificação da Unidade Usuária, 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.

## **Seção II**

### **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 Residencial Social diretamente ao prestador de serviços, a qualquer tempo.

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 Residencial Social 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 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 Residencial Social.

§ 2º A não classificação das unidades usuárias na Tarifa Residencial Social 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 UNIDADES MULTIFAMILIARES NÃO INDIVIDUALIZADAS**

Art. 17. - Os usuários residentes em unidades multifamiliares compostas por mais de uma economia servidas por medidor único sem individualização e que cumpram os critérios de elegibilidade para acesso à Tarifa Residencial Social 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 unidade multifamiliar não individualizada que solicitou diretamente o acesso à Tarifa Residencial Social.

§ 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 da unidade multifamiliar do quantitativo das economias residenciais beneficiadas e o valor total correspondente a cada categoria;
- III - Classificação integral da unidade multifamiliar não individualizada na Tarifa Residencial Social quando caracterizada como de interesse social;

§ 2º Procedimentos não elencados no §1º deverão ser submetidos à análise e aprovação da ARES-PCJ 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 Residencial Social de que trata o inciso II do §1º deste artigo deverá ser determinado a partir da base de dados do CADÚnico disponibilizada mensalmente pela ARES-PCJ 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 Residencial Social 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 Residencial Social.

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

Art. 20. Na ocorrência das hipóteses previstas no Art. 19, 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.

§ 1º Quando a irregularidade estiver associada a informações ou documentos do CADÚnico, o prestador de serviços deverá notificar o órgão responsável pela gestão do cadastro no município, solicitando sua manifestação e juntando essas informações (notificação e manifestação do órgão de assistência social) ao referido Processo Administrativo.

§ 2º 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, 10 (dez) dias úteis.

§ 3º Decorrido o prazo recursal, o prestador de serviços deverá emitir decisão final e comunicar ao usuário, informando expressamente a possibilidade de acionamento da Ouvidoria da ARES-PCJ e os canais de atendimento disponíveis para tanto.

## **CAPÍTULO VIII DO FINANCIAMENTO**

Art. 21. A Tarifa Residencial Social será financiada, prioritariamente, por meio de subsídio tarifário, consistente no rateio de seu custo entre as demais categorias de consumidores finais atendidas pelo prestador do serviço, proporcionalmente ao consumo.

§ 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, e o custo da Tarifa Residencial Social será dividido entre os outros blocos e categorias de consumidores da área de atuação do prestador do serviço.

§ 2º É vedado limite de incidência para a Tarifa Residencial Social, de forma que qualquer alteração na participação relativa da tarifa deverá ser reequilibrada para o prestador do serviço, no que couber.

§ 3º 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 Residencial Social, nos termos do Art. 11 da referida Lei.

Art. 22. As avaliações de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro associadas à implementação da Tarifa Residencial Social 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 das Resoluções ARES-PCJ nº 435/2022 e 303/2019.

### **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 Residencial Social 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.

§ 1º Na hipótese do caput, a ARES-PCJ, 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 Residencial Social 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**

### **Da Prestação de Serviços Mediante Contrato de Concessão**

Art. 24. 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 ARES-PCJ nº 303/2019.

§ 1º Para a submissão do pleito de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, o prestador de serviços deverá apresentar, complementarmente ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 303/2019, e sob sua integral responsabilidade:

I – Documento de que trata o § 1º do Art. 13 desta Resolução;

II – Meta do número de usuários a serem cadastrados automaticamente para recebimento do benefício da Tarifa Residencial Social;

III – Meta do número de usuários a serem cadastrados mediante solicitação direta para recebimento do benefício da Tarifa Residencial Social;

IV – 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 Residencial Social nos termos desta Resolução em relação a sua data de vigência.

§ 4º Alternativamente à hipótese do caput, é facultada aos prestadores de serviços cuja prestação decorra de contrato de concessão a opção pelo disposto no Art. 23 desta Resolução, visando maior segurança e previsibilidade em relação aos resultados do processo de cadastramento automático, observado o §2º do caput no caso de adoção da metodologia prospectiva no que se refere à alocação de riscos.

## **CAPÍTULO IX**

## **DA DIVULGAÇÃO**

Art. 25. O prestador de serviços deverá realizar ampla divulgação da Tarifa Residencial Social, 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 – Mensalmente, nas faturas de serviços;

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

III – Mensalmente, através 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.

Art. 26. O prestador de serviços deverá realizar divulgação específica nos locais enquadrados na hipótese prevista pelo Capítulo VI desta Resolução.

## **CAPÍTULO X DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

Art. 27. O prestador de serviços deverá reportar à ARES-PCJ, mensalmente, por meio do sistema de gestão regulatória estabelecido pela Agência Reguladora:

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

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 e valores faturados da categoria Residencial Social;

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

Art. 28. Serão objeto de fiscalização pela ARES-PCJ para verificação de cumprimento desta Resolução:

I – Existência de Procedimento Operacional Padrão para identificação de que trata o Art. 13;



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

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

IV – Conformidade dos procedimentos de exclusão dos benefícios por irregularidades, nos termos do Art. 19;

V – Cumprimento do disposto no Capítulo VI;

VI – Divulgação do benefício nos termos dos Arts. 25 e 26;

VII – Envio mensal de dados de que trata o Art. 27.

Art. 29. O Anexo 1 da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 passa a incluir as Tabelas 10 e 11, 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 Residencial Social.

Parágrafo Único. Os incisos I, II e III do Art. 6º da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 passam a incluir as Não Conformidades a que se refere o caput, conforme a seguinte caracterização:

I – Grupo I – infração leve: Não Conformidades nº 11.12;

II – Grupo II – infração média: Não Conformidades nº 11.4, 11.8;

III – Grupo III – infração grave: Não Conformidades nº 10.1, 10.2, 11.1, 11.2, 11.3, 11.5, 11.6, 11.7, 11.9, 11.10, 11.11.

Art. 30. A ARES-PCJ disponibilizará ambiente virtual de acesso público para divulgação das informações e indicadores relacionados à eficácia de implementação da Tarifa Residencial Social nos moldes desta Resolução.

## **CAPÍTULO XI**

### **DA CÂMARA TÉCNICA DA TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL**

Art. 31. A ARES-PCJ instituirá por meio de resolução específica a Câmara Técnica da Tarifa Residencial Social (CT Social).

Art. 32. A Câmara Técnica da Tarifa Residencial Social (CT Social) é instância consultiva composta por servidores da ARES-PCJ, representantes dos municípios associados e da sociedade civil, que tem por objetivo geral subsidiar a tomada de decisões da ARES-PCJ em temas não especificados nesta resolução e que afetem sua eficácia.

Art. 33. A norma de instituição da CT Social disporá sobre seus objetivos específicos, composição, funcionamento e demais temas atinentes.

## **CAPÍTULO XII DO SELO “INCLUSAN”**

Art. 34. Fica instituído o Selo “IncluSAN”, com objetivo de reconhecer e difundir ações de prestadores de serviços em prol da ampliação das condições de acesso econômico aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário às populações de baixa renda nos municípios associados à ARES-PCJ.

Art. 35. O Selo “IncluSAN” premiará prestadores de serviços nas modalidades Tarifa Social, Comunicação e Políticas Inclusivas.

§ 1º A modalidade “Tarifa Social” tem como objetivo principal a avaliação da eficácia e qualidade de aplicação da Tarifa Residencial Social nos moldes desta resolução.

§ 2º A modalidade “Comunicação” tem como objetivo principal a avaliação da implementação de projetos que promovam a melhoria da relação com os usuários, e o conhecimento efetivo sobre seus direitos e deveres no âmbito da prestação dos serviços, para além do previsto nesta Resolução.

§ 3º A modalidade “Políticas Inclusivas” tem como objetivo principal a avaliação da implementação de ações complementares à Tarifa Residencial Social que visem ampliar a qualidade de acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelos usuários de baixa renda.

Art. 36. Informações sobre critérios, prazos e formas de participação do selo “InclusAN” serão detalhadas em edital específico.

## **CAPÍTULO XIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 37. Na data de entrada em vigência desta Resolução, a ARES-PCJ encaminhará aos prestadores de serviços Nota Técnica com estrutura tarifária adaptada ao disposto no Art. 3º para aplicação transitória em substituição à estrutura vigente, até que sejam realizados processos tarifários subsequentes para incorporação definitiva das novas faixas e descontos.

Parágrafo Único. Na hipótese dos descontos atualmente praticados para a Tarifa Residencial Social serem compatíveis ao disposto nesta Resolução, o prestador de serviços poderá manter a estrutura tarifária vigente, comunicando por ofício a ARES-PCJ da decisão de não-adoção da nova estrutura proposta.

Art. 38. 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 Residencial Social garantido pelo período mínimo de 3 (três) meses contados da vigência desta Resolução, devendo ser notificados nos termos do Art. 5º, § 2º.

Art. 39. Fica revogada a Resolução ARES-PCJ nº 251/2018 e todas as disposições em contrário.

Art. 40. Esta Resolução entrará em vigor a partir de 03 de dezembro de 2024.

**DALTO FAVERO BROCHI**  
Diretor Geral da ARES-PCJ

**RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 592, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2024****ANEXO 1****TABELA 10 - NÃO CONFORMIDADES NA TARIFICAÇÃO E COBRANÇA**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                           | REFERÊNCIA LEGAL                 | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 10.1 | Não atendimento aos valores previstos na tabela de tarifas de água e esgotamento sanitário de acordo com resolução emitida pela ARES- PCJ. | Resolução Tarifária do Prestador | Imediato             |
| 10.2 | Não atendimento aos valores previstos na tabela serviços e de preços públicos de acordo com Resolução emitida pela ARES-PCJ.               | Resolução Tarifária do Prestador | Imediato             |

**TABELA 11 - NÃO CONFORMIDADES NA APLICAÇÃO DA TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL**

| ITEM  | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                                               | REFERÊNCIA LEGAL                                         | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|
| 11.1  | Desconto percentual da categoria residencial social inferior ao previsto na Resolução ARES-PCJ nº 592/2024                                                                                                     | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 3º                 | Imediato             |
| 11.2  | Adição de critérios de enquadramento que restringem o alcance das regras definidas pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024                                                                                         | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 5º                 | Imediato             |
| 11.3  | Exigência de documentos que excedam o necessário para o enquadramento da unidade usuária ao benefício                                                                                                          | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 16, § 1º           | Imediato             |
| 11.4  | Não elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) para integração de base de dados e cadastramento automático                                                                                                 | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 13, § 1º           | 30 dias              |
| 11.5  | Não realizar o procedimento de integração de base de dados e cadastramento automático, inclusive quanto à frequência                                                                                           | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 13, §§ 3º, 4º e 5º | Imediato             |
| 11.6  | Não efetivação imediata da inclusão da Unidade Usuária na Categoria Residencial Social, após identificação por cadastro automático                                                                             | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 14                 | Imediato             |
| 11.7  | 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 | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 16, § 4º           | Imediato             |
| 11.8  | Não implementação de mecanismo para concessão dos benefícios da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis e residentes em unidades multifamiliares servidas por medidor único sem individualização      | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 18                 | 30 dias              |
| 11.9  | Exclusão do beneficiário por itens não previstos pela Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.                                                                                                                          | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 19                 | Imediato             |
| 11.10 | Ausência de instrução de processo administrativo e observância de conformidade para exclusão de beneficiário                                                                                                   | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 20                 | Imediato             |
| 11.11 | Não realização de divulgação da Tarifa Residencial Social conforme capítulo IX da Resolução ARES-PCJ nº 592/2024.                                                                                              | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Arts. 25 e 26           | Imediato             |
| 11.12 | Não fornecimento mensal à ARES-PCJ das informações de acompanhamento da Tarifa Residencial Social                                                                                                              | Resolução ARES-PCJ nº 592/2024 - Art. 27                 | 30 dias              |