

RESOLUÇÃO ARCON Nº XXX, DE XX DE XXXXXXXXX DE 2026

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 regulados pela Agência Reguladora e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON/PA.

O Diretor Geral da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON/PA, no uso de suas atribuições legais, atendendo a decisão da Diretoria Colegiada;

CONSIDERANDO as atribuições da ARCON/PA, nos termos do artigo 2º da Lei Estadual nº 6.099, de 30 de dezembro de 1997, e suas atualizações;

CONSIDERANDO que a entidade reguladora edita normas que abrangem requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO que a entidade reguladora define as normas técnicas relativas à qualidade, quantidade e regularidade dos serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores de serviços envolvidos, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO as disposições dessa resolução, deverão ser interpretadas e aplicadas levando-se em consideração as diretrizes e a Norma de Referência nº 04 estabelecida pela ANA, de modo a assegurar a uniformidade regulatória do setor de saneamento básico e a segurança jurídica na prestação e na regulação dos serviços, nos termos estabelecidos pela Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e sua atualização pela Lei 14.026, de 15 de julho de 2020;

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 13/2025 estabelecida pela ANA que versa sobre a estrutura tarifária e tarifa social para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO a Lei federal nº 14.026/2020 combinado com a Lei federal nº 11.445/2007, em seus artigos apontam que a cobrança pelos serviços públicos de saneamento básico deve considerar a capacidade de pagamento dos consumidores;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.026/2020 e a Lei nº 11.445/2007 em seus artigos estabelecem 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;

Considerando a Lei Federal nº 9.069, em seu artigo 70, inciso II, estabelece anuidade no reajuste das tarifas públicas;

Considerando 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;

Considerando 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 e prestadores de serviços de saneamento;

Considerando 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;

Considerando que a ARCON/PA promoveu a participação social para colher críticas e sugestões de aperfeiçoamento do presente normativo por meio da Consulta Pública nº xx/2025;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer critérios para a aplicação da Tarifa Social de Água e Esgoto à Categoria Tarifária Social pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamentos sanitários regulados pela Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON/PA.

CAPÍTULO I - DA CATEGORIA SOCIAL

Art. 2º A Categoria Social é a classificação a ser aplicada às unidades usuárias de grupos familiares com baixa capacidade de pagamento e que terão acesso à Tarifa Social de Água e Esgoto.

CAPÍTULO II - DA ELEGIBILIDADE

Art. 3º A Tarifa Social de Água e Esgoto 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 Lei os valores recebidos do BPC, do Programa Bolsa Família e de qualquer outro benefício que venha a substituí-los.

§ 2º A unidade usuária beneficiada que deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade previstos neste artigo terá o direito de permanecer como beneficiária da Tarifa Social de Água e Esgoto por pelo menos 3 (três) meses, e das faturas referentes a esse período deverá constar aviso da perda iminente do benefício.

Art. 4º Para ter direito ao benefício da Tarifa Social, a unidade terá:

I – que ser classificada como Residencial Social;

II – que a família seja registrada no CadÚnico.

Art. 5º A unidade usuária beneficiada com a Tarifa Social de Água e Esgoto perderá o benefício quando o prestador do serviço, por meio de atendimento técnico qualificado, detectar e comprovar qualquer um 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 Cessada a irregularidade de que trata o caput, o benefício poderá ser reestabelecido, mediante solicitação do usuário, respeitadas as condições e prazos estabelecidos em regulamento da entidade reguladora infranacional.

§ 3º A Concessionária deverá encaminhar, anualmente, o cadastro atualizado dos usuários beneficiados com tarifa social e outros benefícios instituídos ao Poder Concedente e à ARCON/PA.

Art. 6º Na ocorrência das hipóteses previstas no Art. 5º, o prestador de serviços deverá instruir o 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 ARCON/PA e os canais de atendimento disponíveis para tanto.

CAPÍTULO III - DA EFETIVAÇÃO DO BENEFÍCIO

Art. 7º A classificação das unidades usuárias na categoria tarifária social deverá ser feita automaticamente pelo prestador do serviço, com base em informações obtidas no CadÚnico e nos bancos de dados já utilizados pelos prestadores

§ 1º É facultado a ARCON/PA auxiliar e contribuir aos prestadores de serviços no acesso, gestão, acesso, atualização e controle do banco de dado do CadÚnico.

§ 2º O prestador do serviço deverá atualizar e encaminhar à ARCON/PA, às demais autoridades competentes, no mínimo anualmente e até o dia 20 de janeiro do ano seguinte, relatório de que constem, no mínimo e com base nos dados de dezembro:

- I. – Relação de usuários da classe Residencial Social, beneficiados pela Tarifa Social;
- II.- Número de famílias que se enquadram nos critérios de elegibilidade da Tarifa Social;
- III.- Número de famílias inscritas na classe Residencial Social;
- IV.- Informação sobre o recebimento de recursos da Conta de Universalização do Acesso à Água, pelo prestador de serviços, quando houver.

§ 3º O relatório de que trata o § 2º deste artigo poderá ser redefinido em regulamentação posterior.

§ 4º Para atendimento ao disposto no caput deste artigo, a classificação, a manutenção e a atualização das informações deverão considerar o registro mais recente no CadÚnico.

§ 5º A unidade usuária que satisfizer aos critérios de elegibilidade da Tarifa Social de Água e Esgoto deverá ser incluída na categoria tarifária social pelo prestador do serviço, sem necessidade de prévia comunicação ao usuário.

Art. 8º Para classificação das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto que não forem identificadas automaticamente, os usuários deverão dirigir-se aos centros de atendimento do 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, cartão de beneficiário do BPC, extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou outro regime de previdência social público ou privado; e

II- comprovante de endereço ou fatura recente de água e/ou esgoto.

§ 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 também da classificação da unidade usuária na categoria tarifária social.

Art. 9 O prestador de serviços deverá efetivar a inclusão das unidades usuárias na categoria social em até 30 (trinta dias) após a data de solicitação de cadastro pelo usuário, comprovado o atendimento aos critérios definidos nesta resolução.

§ 1º Atendidos os critérios de elegibilidade à Tarifa Social, a concessão inicial do benefício não pode ser condicionada à adimplência dos serviços por parte do usuário.

§ 2º. O prestador não poderá efetuar a suspensão do benefício em decorrência de inadimplência do usuário.

§ 3º. Em caso de unidade usuária que integre imóvel caracterizado como multieconomia, atendidos os critérios de elegibilidade à Tarifa Social, a concessão do benefício não pode ser condicionada à individualização de hidrômetros.

CAPÍTULO IV DO DESCONTO E SEU FINANCIAMENTO

Art. 10 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar relatório anual dispendo sobre o cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO e o cálculo do Indicador de Desempenho Geral (IDG) e do Índice de Tarifa Social (ITS), encaminhando tal relatório para análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE até o dia 5º (quinto) dia útil de janeiro de cada exercício.

Art. 11 Para garantir a medição correta do percentual de economias beneficiárias da TARIFA SOCIAL, para fins do cálculo do Índice de Tarifa Social (ITS), a CONCESSIONÁRIA deverá realizar o recadastramento anual dos beneficiários da TARIFA SOCIAL em até 2 (dois) meses anteriores à data de envio do relatório anual a que se refere o Artigo 11.

Art. 12 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, em até 15 (quinze) dias corridos contados do recebimento do relatório elaborado pela CONCESSIONÁRIA:

(i) elaborar seu relatório de verificação anual, de forma independente, contendo a avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como a avaliação dos cálculos elaborados pela CONCESSIONÁRIA para o Indicador de Desempenho Geral (IDG) e o Índice de Tarifa Social (ITS); e

(ii) encaminhar seu relatório de verificação anual dentro do mesmo prazo à ARCON, para decisão, com cópia para o PODER CONCEDENTE e para a CONCESSIONÁRIA.

Art. 13 A CONCESSIONÁRIA poderá se manifestar em um prazo de até 15 (quinze) dias sobre relatório apresentado, de forma fundamentada.

Art. 14 A ARCON se manifestará sobre o relatório do VERIFICADOR INDEPENDENTE, sobre a manifestação da CONCESSIONÁRIA e sobre a aferição anual dos INDICADORES DE DESEMPENHO, inclusive sobre os valores do Indicador de Desempenho Geral (IDG) e do Índice de Tarifa Social (ITS) a serem utilizados no cálculo das TARIFAS EFETIVAS, até 20 dias após o prazo do Artigo 13.

Art. 15 Constatado o não atendimento, pela CONCESSIONÁRIA, dos INDICADORES DE DESEMPENHO e o não recadastramento dos USUÁRIOS beneficiados por TARIFA SOCIAL, a AGÊNCIA REGULADORA instaurará procedimento administrativo com vistas a avaliar as ações a serem adotadas, incluindo a aplicação de eventuais penalidades à CONCESSIONÁRIA e, se for o caso, a recomendação de declaração de caducidade da CONCESSÃO, assegurado o direito da CONCESSIONÁRIA à ampla defesa e ao contraditório no âmbito do aludido processo administrativo.

CAPÍTULO IV DO DESCONTO E SEU FINANCIAMENTO

Art. 16 O valor da Tarifa Social de Água e Esgoto de que trata a Lei federal nº 14.898/2024 consistirá em percentual de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre a tarifa aplicável à primeira faixa de consumo, observadas as diretrizes nacionais determinadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

§ 1º O valor de que trata o caput deste artigo será aplicado aos primeiros 15 m³ (quinze metros cúbicos) por residência classificada no benefício, e, sobre o excedente de consumo, poderá ser cobrada a tarifa regular.

§ 2º Os critérios e o percentual estabelecidos neste artigo corresponderão a padrões mínimos a serem observados pelos titulares dos serviços públicos de água e esgoto, sem implicar revogação ou invalidação de regras, critérios ou descontos tarifários já instituídos em seus territórios.

§ 3º A instituição da Tarifa de Água e Esgoto, nos termos desta Lei, deverá preservar o direito adquirido e somente será eficaz em relação ao prestador do serviço mediante prévia recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observada a legislação aplicável.

§ 4º A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro será pela composição do Índice de Tarifa Social que possibilite ajustes na tarifa calculado pela razão entre o número de economias residenciais beneficiadas pela Tarifa Social de Água e Esgoto e o total de economias residenciais ativas.

Art. 17 A Tarifa Social de Água e Esgoto deverá seguir, preferencialmente, a resolução aprovada sobre estrutura tarifária da ARCON.

Parágrafo Único Nos casos em que não exista categoria tarifária social, o contrato de prestação de serviços deverá ser adequado, para incluí-la, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contado da data de entrada em vigor desta Resolução e da Lei federal nº 14.898/2024, na forma de ato normativo.

Art. 18 A Tarifa Social de Água e Esgoto será financiada, prioritariamente, por meio de subsídio cruzado, 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 Social de Água e Esgoto 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 Social de Água e Esgoto, de forma que as alterações na participação relativa da tarifa poderá ser reequilibrada para o prestador do serviço, no que couber, sempre precedido de

estudo de impacto técnico e socioeconômico prévio, conforme procedimentos do Contrato de Concessão.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS RESIDENTES EM UNIDADES MULTIFAMILIARES NÃO INDIVIDUALIZADAS

Art. 19 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. 10 ° e 11 ° 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.

§ 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 ARCON e os canais de atendimento disponíveis para tanto. 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.

§ 4º 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;

§ 5º Procedimentos não elencados no §1º deverão ser submetidos à análise e aprovação da ARCON para posterior adoção pelo prestador de serviços.

§ 6º Na hipótese do inciso I do §4º deste artigo, é vedada a cobrança do serviço de individualização.

§ 7º O quantitativo de economias residenciais beneficiadas na Tarifa Residencial Social de que trata o inciso II do § 4º deste artigo deverá ser determinado a partir da base de dados do CADÚnico disponibilizada mensalmente pela ARCON ou a partir dos cadastros realizados nos termos do Art. 8º.

CAPÍTULO VI - EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Art. 20. 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, poderá 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.

§1º A análise da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro deverá considerar o impacto estimado nos usuários não beneficiários, priorizando, quando possível, alternativas de reequilíbrio que minimizem aumentos tarifários, na hipótese de impacto significativo.

§2º O edital poderá dispor sobre o período de recomposição do reequilíbrio econômico-financeiro em função da concessão da Tarifa Social de Água e Esgoto.

§3º A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser acompanhada de um processo contínuo de fiscalização e monitoramento por parte da entidade reguladora infranacional, que avaliará a efetiva concessão dos benefícios e os impactos observados na receita do prestador decorrentes da instituição ou alteração da Tarifa Social de Água e Esgoto.

CAPÍTULO VII DA DIVULGAÇÃO

Art. 21 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.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 A adoção da Tarifa Social definida nesta resolução será implementada para cada prestador dos serviços regulados pela ARCON/PA.

Art. 23 Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Belém (Pa.), XX de abril de 2026.

EDUARDO DE CASTRO RIBEIRO JÚNIOR

Diretor Geral da ARCON/PA