



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

MINUTA DE RESOLUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº XX, DE DIA DE MÊS DE 2026/AGR

Dispõe sobre a tarifa social para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios localizados na Microrregião de Saneamento Básico Leste, conforme processo nº 202600029002640.

O CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR, em decisão uniforme obtida em reunião realizada no dia XX de XXX de 2026, resolve:

CAPÍTULO I
DA IMPLEMENTAÇÃO E DA ELEGIBILIDADE

Art. 1º Regular a aplicação e a elegibilidade para a Tarifa Social de Água e Esgoto aos usuários enquadrados na categoria residencial, no Estado de Goiás, em conformidade com a norma de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Parágrafo único. Esta resolução é aplicada aos prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

Art. 2º O processo de implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto, instituída pela Lei nº 14.898, de 13 de junho de 2024, compreende as seguintes etapas:

- I – obtenção dos dados do Cadastro Único – CadÚnico e do Benefício de Prestação Continuada – BPC pelos reguladores;
- II – identificação dos beneficiários elegíveis pelos reguladores;
- III – recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro, quando necessária; e
- IV – classificação automática das economias na categoria residencial social pelo prestador de serviços.

Art. 3º São elegíveis ao benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto os usuários que se enquadrem, cumulativamente, no critério de renda familiar *per capita* de até 1/2 (meio) salário-mínimo

e em um dos critérios previstos nos incisos I e II do art. 2º da Lei nº14.898, de 2024:

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), BPC ou benefício equivalente que venha a sucedê-lo.

§ 1º Para fins de identificação e classificação na categoria residencial social, somente serão considerados os registros no CadÚnico e no BPC cuja atualização cadastral mais recente seja de até 2 (dois) anos, a ser verificada no ato de concessão do benefício, e como condição para sua manutenção.

§ 2º Atendidos os critérios de elegibilidade à Tarifa Social de Água e Esgoto, a concessão inicial ou a manutenção do benefício não podem ser condicionadas à adimplência por parte do usuário.

§ 3º Não serão incluídos no cálculo da renda *per capita* do grupo familiar os valores recebidos do BPC, Programa Bolsa Família – PBF e de qualquer outro benefício que venha a substituí-los.

§ 4º O processo de elegibilidade ao benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto contemplará todos os membros da unidade familiar do CadÚnico e do BPC.

§ 5º Os critérios de elegibilidade, percentuais de desconto e demais regras estabelecidas nesta Resolução corresponderão a padrões mínimos a serem observados pelas prestadoras de serviços e entidades reguladoras, sem implicar revogação ou invalidação de regras tarifárias vigentes, quando forem mais benéficas aos usuários.

Art. 4º A Tarifa Social de Água e Esgoto se aplica a uma única economia por unidade familiar, sendo as demais economias enquadradas nas categorias correspondentes, em observância às regras previstas em contrato ou regulamento dos reguladores.

§ 1º Para ser contemplado com a Tarifa Social de Água e Esgoto, o usuário elegível deverá ser o titular da economia residencial.

§ 2º O usuário elegível que não seja titular da economia residencial deverá, para ter direito à Tarifa Social, solicitar a mudança de titularidade da economia.

§ 3º Titular de economia residencial é a pessoa física responsável pela unidade consumidora, ou seja, aquele cujo nome consta oficialmente na fatura ou conta.

§ 4º Caso seja identificada mais de uma economia registrada sob a titularidade de indivíduos de uma mesma família, entre os elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto, o benefício deverá ser aplicado a uma única economia, de acordo com a seguinte ordem sucessiva:

I – economia cujo titular da conta esteja registrado no CadÚnico como o responsável pela unidade familiar;

II – economia cujo endereço seja o registrado no CadÚnico como o endereço da unidade familiar;

III – economia cujo titular pertença à família registrada no CadÚnico; ou

IV – economia cuja data de conexão, ou de alteração de titularidade, seja a mais recente.

Art. 5º O usuário que satisfazer aos critérios de elegibilidade da Tarifa Social de Água e Esgoto deverá ser incluído na categoria tarifária social pelo prestador do serviço, sem necessidade de prévia comunicação.

Art. 6º A unidade usuária beneficiada que deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade previstos no art. 3º terá o direito de permanecer como beneficiária da Tarifa Social de Água e Esgoto por pelo menos 3 (três) meses, e nas faturas referentes a esse período deverá constar aviso da perda iminente do benefício.

CAPÍTULO II DO CADASTRAMENTO

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

I – Automática pelo prestador de serviços com base em informações obtidas no CadÚnico e no banco de dados já utilizados pelos prestadores; e

II – Mediante solicitação direta do beneficiário não identificado pelo prestador de serviços no cadastramento automático, na forma e/ou locais de atendimento informados pelo prestador de serviço.

Art. 8º O cadastramento de usuários elegíveis para a Tarifa Social de Água e Esgoto será realizado a partir da vigência desta resolução e do prévio equilíbrio econômico-financeiro correspondente ao prestador de serviço realizado pelos reguladores.

Art. 9º A inadimplência do usuário não poderá implicar a perda da sua condição de beneficiário da Tarifa Social de Água e Esgoto.

Parágrafo único. É admitida a interrupção do fornecimento dos serviços em caso de inadimplência do usuário beneficiado.

Art. 10. O prestador do serviço deverá atualizar e encaminhar à entidade reguladora, com periodicidade de 6 (seis) meses, relatório com informações da Tarifa Social de Água e Esgoto, contendo, no mínimo:

I – número de economias incluídas na categoria residencial social; e

II – valor dos subsídios concedidos.

Parágrafo único. Os reguladores deverão divulgar, em seu sítio eletrônico, as informações de que trata o caput, consolidadas por prestador de serviços.

Seção I – Do cadastramento automático

Art. 11. O cadastramento automático consiste na integração de dados entre as bases do CadÚnico e BPC, ou sistema que vier a substituí-los, 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 O usuário deve manter seu cadastro no CadÚnico atualizado, no mínimo, quanto ao CPF, endereço de residência e renda familiar *per capita*, necessários para a concessão e manutenção automática do benefício.

§ 2º A identificação e classificação das economias elegíveis deverão ser realizadas por meio do Cadastro de Pessoa Física – CPF, respeitados os critérios do art. 4º desta Resolução.

§ 3º A periodicidade para identificação, classificação e atualização das economias enquadradas na categoria residencial social, de acordo com os critérios previstos na Lei nº 14.898, de 2024, será semestral, assegurada a sustentabilidade econômico-financeira da prestação e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

§ 4º O prestador de serviços deverá efetivar a concessão do benefício da Tarifa Residencial Social aos usuários elegíveis a partir do ciclo de faturamento imediatamente subsequente à sua identificação.

Art. 12. Caso o CPF esteja vinculado a mais de uma economia, a aplicação da Tarifa Social de Água e Esgoto será realizada uma única vez por CPF identificado, utilizando-se como referência o endereço registrado junto ao CadÚnico e aos dados cadastrais junto ao prestador do serviço.

Art. 13. Os reguladores disponibilizarão semestralmente aos prestadores de serviços a base de dados das famílias cadastradas no CadÚnico que são previamente elegíveis para a Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 1º Os reguladores disponibilizarão a base de dados mais recente do CadÚnico correspondente aos últimos 2 (dois) anos, para que a prestadora de serviços realize identificação, junto ao seu cadastro comercial, dos usuários elegíveis.

§ 2º A base de dados do CadÚnico disponibilizada pelos reguladores será única para cada prestador de serviços, com informações restritas ao município de sua operação.

§ 3º O prestador de serviços deve garantir o sigilo das informações pessoais contidas na base de dados enviada pelos reguladores, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 2018, com a indicação do responsável para recebimento e preservação do sigilo dessas informações.

Art. 14. O prestador de serviços é responsável pelo cruzamento entre a base disponibilizada pelos reguladores e seu cadastro comercial de usuários residenciais para identificação e classificação das economias elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 1º O prestador de serviço deverá elaborar e encaminhar aos reguladores o Procedimento Operacional Padrão – POP, ou documento correspondente, com o detalhamento da metodologia e os responsáveis envolvidos para efetivação do cadastro automático.

§ 2º O POP deverá ser encaminhado aos reguladores no prazo de até 30 (trinta) dias contado da publicação desta Resolução.

§ 3º Os reguladores poderão realizar recomendações acerca dos procedimentos adotados pelo prestador de serviços.

§ 4º Na hipótese de atraso ou omissão no repasse da base de dados por parte dos reguladores, o prestador de serviços deverá, obrigatoriamente, manter ativos os benefícios de todos os usuários já enquadrados na Tarifa Social de Água e Esgoto, utilizando como referência cadastral a última base de dados validamente recebida, sem prejuízo dos benefícios vigentes até a disponibilização de nova base.

Seção II – Do cadastramento por solicitação direta do usuário

Art. 15. Caso o usuário cumpra os requisitos de elegibilidade e não seja beneficiado automaticamente com a Tarifa Social de Água e Esgoto, poderá requerer sua inclusão diretamente com o prestador de serviços, a qualquer tempo.

Art. 16. Os usuários deverão dirigir-se aos locais indicados pelo prestador de serviços para cadastramento, com o documento oficial de identificação do responsável familiar e o comprovante de cadastro no CadÚnico do tipo Cadastramento da família 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 O prestador do serviço poderá 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.

§ 3º O prestador de serviços também poderá realizar o cadastramento de usuários com ações de atendimento itinerante.

§ 4º O prestador de serviços deverá efetivar a inclusão da economia no benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto em até 10 (dez) dias úteis após a data de solicitação de cadastro, comprovados os critérios mínimos.

§ 5º Caso ocorra o indeferimento da solicitação, o prestador de serviços deverá comunicar formalmente ao usuário, por meio de documento formal, a justificativa da decisão de forma clara e objetiva.

§ 6º A não classificação das economias na Tarifa Social de Água e Esgoto após apresentação da documentação prevista no *caput* e confirmação de que o usuário atende aos critérios mínimos de elegibilidade, motivará o entendimento de cobrança indevida por parte do prestador de serviço.

CAPÍTULO III

DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS BENEFICIÁRIOS

Art. 17. A economia beneficiada com a Tarifa Social de Água e Esgoto terá o benefício suspenso quando o prestador do serviço, mediante procedimento que assegure ao usuário o contraditório e a ampla defesa, 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; e

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

§ 3º Caso a correção da irregularidade ocorra após o prazo que trata o § 1º, o benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto deverá ser restabelecido ao usuário.

§ 4º A correção da irregularidade que tratam os §§ 2º e 3º deverá ser informada pelo usuário ao prestador de serviços juntamente com a solicitação do benefício.

§ 5º Cessada a irregularidade e mediante solicitação do usuário, o benefício deverá ser restabelecido no faturamento seguinte.

CAPÍTULO IV

DO DESCONTO DA TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 18. A Tarifa Social de Água e Esgoto de que trata a Lei nº 14.898, de 2024, consistirá em percentual de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor por m³ (metro cúbico) da tarifa de abastecimento de água e esgotamento sanitário aplicável às faixas de consumo até o limite de 15 m³ (quinze metros cúbicos).

§ 1º O consumo que exceder aos primeiros 15 m³ (quinze metros cúbicos) será faturado na categoria residencial.

§ 2º Não será aplicado desconto sobre a tarifa básica.

CAPÍTULO V

DA DIVULGAÇÃO

Art. 19. 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 – mensalmente, nas faturas de serviços;

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

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

IV – em sua sede, nos postos e agências de atendimento ao usuário, de maneira permanente.

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

Art. 20. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário a necessidade de cadastramento ou atualização no CadÚnico, conforme art. 11.

CAPÍTULO VI

DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

Art. 21. O prestador de serviços deverá encaminhar aos reguladores, semestralmente, relatório com as seguintes informações:

I – o número de economias beneficiadas pela Tarifa Social de Água e Esgoto, segregadas por modalidade de acesso (cadastramento automático ou solicitação direta);

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

III – número de economias residenciais ativas; e

IV – os dados de volumes e valores faturados da categoria Social.

Art. 22. Serão objeto de fiscalização pelos reguladores para verificação do cumprimento desta resolução:

I – existência e atualização de Procedimento Operacional Padrão para identificação de que trata o art. 14;

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. 17;

V – divulgação do benefício nos termos dos arts. 19 e 20 desta resolução;

VI – envio semestral de dados de que trata o art. 21.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. 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 pelo período mínimo de 3 (três) meses contados da vigência desta resolução, devendo ser notificados nos termos do art. 6º.

Art. 24. Fica revogada a Resolução Normativa 186, de 22 de dezembro de 2021 da AGR.

Art. 25. Fica revogada a Resolução Normativa nº 11, de 23 de abril de 2021 da AMAE.

Art. 26. Fica revogado o art. 50 da Resolução Normativa nº 002, de 02 de dezembro de 2019 da AR.

Art. 27. Esta resolução somente será eficaz ao prestador de serviços mediante prévia recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, quando necessário, observada a legislação aplicável.

Art. 28. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **SINNARA GOMES DE GODOY, Assessor(a)**, em 15/09/2026, às 16:51, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SILVA CACERES, Gerente**, em 15/09/2026, às 16:52, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO HENRIQUE DA CUNHA, Diretor (a)**, em 16/09/2026, às 10:23, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador
95577207 e o código CRC **DE00C857**.

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO
AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP
74005-010 - .



Referência: Processo nº 202600029002640



SEI 95577207