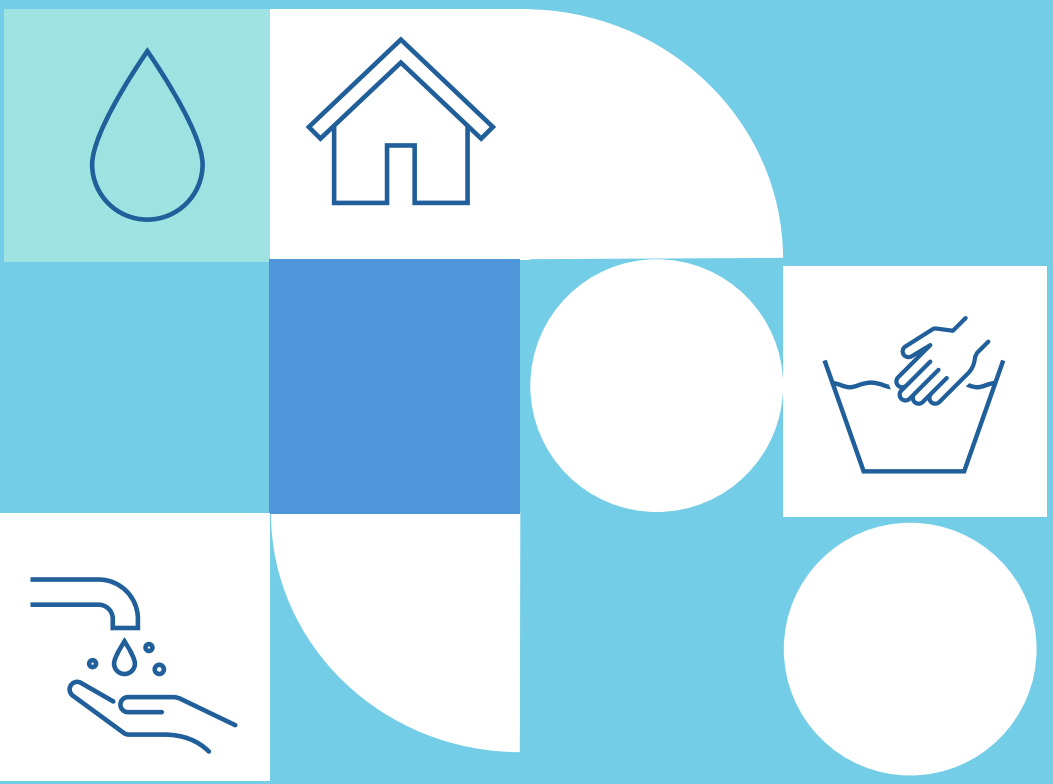
ORIENTAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO



25 anos
ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

República Federativa do Brasil
Luiz Inácio Lula da Silva
Presidente da República

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional
Waldez Góes
Ministro

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
Diretoria Colegiada
Veronica Sánchez da Cruz Rios (Diretora-Presidente)
Ana Carolina Argolo
Larissa Oliveira Rêgo
Cristiane Collet Battiston
Leonardo Góes Silva

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ORIENTAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA TARIFA SOCIAL

BRASÍLIA - DF

ANA

2025

© 2025, Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).
Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 3, Edifício Sede, Bloco M
CEP: 70610-200, Brasília - DF
Telefone: (61) 2109-5400 / 5252
Endereço eletrônico: https://www.gov.br/ana/pt-br

Comissão de Editoração
Joaquim Gondim (Coordenador)
Humberto Cardoso Gonçalves
Ana Paula Fioreze
Mateus Monteiro de Abreu (Secretário-Executivo)

Coordenação Geral
Alexandre Anderáos
Lígia Maria Nascimento de Araujo

Elaboração dos originais e produção
Renê Gontijo
Júlia Soares de Souza
Thomaz Chagas Pinto

Todos os direitos reservados.
É permitida a reprodução de dados e informações contidos nesta publicação, desde que citada a fonte.

Catalogação na fonte: Divisão de Biblioteca/CEDOC

A265o Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (Brasil).
Orientações para implementação da tarifa social de água e esgoto / Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – Brasília: ANA, 2025.

24 p. : il.
ISBN: 978-85-8210-072-1

1. Cobrança de contas.2. Água – Uso. 3. Esgotos. Saneamento – Regulação. I. Título.– Regulação. I. Título.

CDU 628.1: 654.03)

Ficha catalográfica elaborada por: Fernanda Medeiros – CRB-1/1864

Sumário

Apresentação 5
1 O que é a Tarifa Social 6
2 Implementação da Tarifa Social 8
2.1 Obtenção dos dados do CadÚnico e do BPC 10
2.2 Identificação dos beneficiários elegíveis 11
2.3 Recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro 13
2.4 Classificação automática na categoria residencial social 16
3 Processo de gestão da Tarifa Social 18
4 Lista positiva 19
5 Principais responsabilidades 20
5.1 Usuários 20
5.2 Titular dos serviços 21
5.3 Prestador de serviços 21
5.4 Entidade reguladora infranacional 22

Estação de Tratamento de Esgoto Brasília (Brasília-DF)
Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico / Banco de Imagens da ANA

Apresentação

A Lei nº 14.898, de 13 de junho de 2024, estabeleceu diretrizes para a Tarifa Social de Água e Esgoto em âmbito nacional, representando um marco na consolidação de uma política tarifária voltada para a ampliação do acesso de famílias de baixa renda aos serviços essenciais de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A legislação incumbiu à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a importante missão de estabelecer diretrizes para a implementação da Tarifa Social. A definição dessas diretrizes envolve desafios centrais, como assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da prestação, preservar e estimular uso racional da água e garantir que o benefício chegue efetivamente ao público que mais necessita.

Assim, a ANA publicou a Norma de Referência ANA nº 13, de 2025 (NR ANA nº 13/2025), aprovada pela Resolução ANA nº 271, de 21 de novembro de 2025, que busca enfrentar esses desafios ao estabelecer parâmetros mínimos e orientações claras para a implementação da tarifa social, promovendo previsibilidade, segurança jurídica e uniformização regulatória. Este material apresenta orientações para apoiar titulares, entidades reguladoras infranacionais e prestadores de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no exercício de suas funções relativas à Tarifa Social de Água e Esgoto em todo o território nacional.

Boa leitura!

Diretoria Colegiada da ANA

1

O que é a Tarifa Social

A Tarifa Social de Água e Esgoto constitui um benefício tarifário instituído pela Lei n° 14.898, de 13 de junho de 2024. A Tarifa Social é destinada a famílias de baixa renda com renda familiar mensal de até ½ meio salário-mínimo por pessoa, inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) ou que tenham, entre seus membros, alguém que receba o Benefício de Prestação Continuada (BPC).

A Tarifa Social oferece desconto de 50% sobre a tarifa de água e esgoto, até o volume de 15 m^3 mensais, podendo haver regras de descontos mais amplas, conforme definido em contrato ou em regulamento da entidade reguladora infranacional, que é o regulador local responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico do município. A Lei também estabelece que a concessão do benefício tarifário deverá ocorrer de forma automática pelos prestadores de serviços, a partir dos dados obtidos das bases do CadÚnico e do BPC.

A legislação também estabelece que a implementação da Tarifa Social deve seguir, preferencialmente, a norma de referência sobre estrutura tarifária da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA). Neste sentido, foi publicada a Norma de Referência ANA nº 13 de 2025, aprovada pela Resolução ANA nº 271, de 21 de novembro de 2025, dispõe sobre a estrutura tarifária e tarifa social para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Acesse aqui a NR ANA nº 13/2025:

Acesse aqui mais informações sobre a NR ANA nº 13/2025:

2

Implementação da Tarifa Social

De acordo com o previsto no art. 26 da NR ANA nº 13/2025, o processo de implementação da Tarifa Social compreende as seguintes etapas:

1

Obtenção dos dados do CadÚnico e do BPC pela entidade reguladora infranacional

2

Identificação dos beneficiários elegíveis pela entidade reguladora infranacional

3

Recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro, quando necessário

4

Classificação automática das economias na categoria residencial social pelo prestador

A Norma de Referência ANA nº 13/2025 estabelece que todos os prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão implementar ou adequar suas regras de Tarifa Social de Água e Esgoto até **11 de dezembro de 2026**, conforme os parâmetros definidos pela Lei nº 14.898, de 2024. Esse prazo é válido para todos os modelos de prestação e deve assegurar que as regras locais estejam plenamente alinhadas às diretrizes nacionais.

O período concedido deve ser suficiente para que o prestador e a entidade reguladora infranacional executem todas as etapas necessárias, incluindo a obtenção e tratamento dos dados do CadÚnico e do BPC, a recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro, quando aplicável, a identificação e classificação automática dos usuários elegíveis e quaisquer adaptações operacionais ou regulatórias previstas na norma. Ao final desse processo, todos os usuários que atendam aos critérios legais deverão estar recebendo o benefício de forma automática, e aqueles que não puderem ser identificados por meio das bases de dados deverão ser incluídos mediante solicitação direta ao prestador.

2.1 Obtenção dos dados do CadÚnico e do BPC

A NR ANA nº 13/2025, em seu art. 26, estabelece que cabe a entidade reguladora infranacional solicitar os dados do CadÚnico às Coordenações do Cadastro Único responsáveis — municipais ou estaduais. Ela também deve guardar essas informações com segurança e usá-las apenas para possibilitar a aplicação da Tarifa Social.

Se a entidade reguladora infranacional atuar em apenas um município, a solicitação deve ser feita diretamente à Coordenação Municipal. Caso atue em mais de um município, a solicitação dos dados deve ser feita à Coordenação Estadual do Cadastro Único.

A obtenção dessas informações deve seguir as regras da Portaria MC nº 810/2022 e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Os dados não podem ser repassados diretamente aos prestadores de serviço de natureza privada (empresas públicas de direito privado ou sociedades de economia mista). Por isso, um órgão ou entidade pública deve fazer a solicitação e realizar o tratamento inicial das informações.

Excepcionalmente**, caso o prestador seja uma entidade de direito público**, como uma autarquia ou fundação, **o prestador poderá solicitar os dados diretamente às coordenações responsáveis**, desde que se responsabilize pela devida guarda, tratamento e proteção das informações, observando a legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

2.2 Identificação dos beneficiários elegíveis

Após obter os dados, a entidade reguladora infranacional é responsável por identificar os usuários elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto. Essa etapa envolve o tratamento preliminar da base do CadÚnico e do BPC para selecionar os registros que atendem aos critérios legais de elegibilidade da Lei nº 14.898, de 2024.

São considerados elegíveis os usuários com renda familiar per capita de até ½ salário-mínimo, inscritos no CadÚnico ou que tenham, entre os membros da família, beneficiário do BPC. Para esse cálculo, não devem ser incluídos os valores recebidos do BPC, do Programa Bolsa Família ou de benefícios equivalentes.

O resultado desse processamento gera uma lista de beneficiários potenciais, que deve ser compartilhada com o prestador para a classificação automática na categoria residencial social. O compartilhamento deve conter apenas as informações mínimas necessárias para o cadastramento, garantindo proteção de dados pessoais (art. 30, §4º, NR ANA nº 13/2025). Ainda, o repasse de informações do CadÚnico feito pela entidade reguladora infranacional ao prestador de serviços deve obedecer ao disposto na Lei n° 13.709, de 2018, especialmente por envolver o repasse de dados pessoais e sensíveis.

Cabe à entidade reguladora infranacional regulamentar o processo para identificação, classificação e atualização das famílias que têm direito à Tarifa Social, em conformidade com os critérios previstos na Lei nº 14.898/2024. Com relação à periodicidade para atualização dos elegíveis, esta pode ser detalhada tanto em regulamento da entidade reguladora infranacional quanto no contrato de concessão, podendo ocorrer em prazos menores que 12 meses. A atualização mais frequente permite que novas famílias em situação de vulnerabilidade sejam incluídas mais rapidamente, ou que famílias que deixem de atender aos critérios sejam retiradas da categoria social, com o objetivo de que os subsídios sejam direcionados de forma mais justa e precisa.

Por fim, importante ressaltar que somente serão considerados válidos os registros atualizados nos últimos dois anos, sendo responsabilidade do usuário manter seus dados em dia, em especial quanto ao CPF, endereço de residência e renda familiar per capita.

Excepcionalmente, nos casos de prestação direta, o próprio prestador poderá realizar a obtenção dos dados e o processo de identificação dos usuários elegíveis, desde que haja regulamentação pelo titular do serviço e manifestação da ERI, conforme o art. 30, §2º, da NR ANA nº 13/2025.

2.3 Recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro

Antes de implementar a Tarifa Social de Água e Esgoto, é necessário avaliar e recompor o equilíbrio econômico-financeiro do contrato (art. 6º, §3º, da Lei nº 14.898/2024). Essa etapa garante que o benefício não comprometa a sustentabilidade econômica da prestação, a manutenção dos investimentos contratados e a qualidade dos serviços.

O direito ao reequilíbrio econômico-financeiro aplica-se tanto aos casos em que houver a adequação de categorias tarifárias sociais já existentes, quanto àqueles em que for necessária a criação de uma nova categoria social. Esse direito também alcança a prestação direta dos serviços, devendo ser interpretado sob a perspectiva da sustentabilidade econômico-financeira da prestação, em conformidade com os princípios da Lei nº 11.445, de 2007.

Quando o reequilíbrio ocorrer por meio de alterações na estrutura tarifária, os custos associados à Tarifa Social devem ser distribuídos entre as faixas e categorias de usuários, cabendo à entidade reguladora infranacional realizar a devida atualização da estrutura tarifária. Além disso, é possível recorrer a outras fontes de custeio, como recursos provenientes da Conta de Universalização do Acesso à Água, prevista no art. 9º da Lei nº 14.898/2024, ou de subsídios orçamentários, conforme as condições e especificidades de cada localidade.

O reequilíbrio pode ser realizado por diversas formas, como alteração dos valores tarifários, do prazo da concessão, de obrigações do prestador, compensações diretas, entre outras, conforme preconizado na NR ANA nº 6/2024[1], aprovada pela Resolução ANA nº 183, de 2024:

Art. 19. A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá ser implementada, isolada ou cumulativamente, por meio das medidas abaixo elencadas:

I - alteração do valor das tarifas;

II - alteração do prazo da concessão;

III - compensação direta ao prestador a partir de recursos retidos em conta vinculada de titularidade do poder concedente, com movimentação exclusiva por agente financeiro designado, para uso dedicado à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

IV - alteração de eventuais valores pagos periodicamente ao poder concedente;

V - alteração de obrigações contratuais do prestador; e

VI – outras formas definidas em comum acordo entre o poder concedente e o prestador.

A recomposição também poderá ser prospectiva, com base na projeção dos impactos da tarifa social sobre a receita do prestador.

Índice de Tarifa Social

O Índice de Tarifa Social é um instrumento de ajuste automático da tarifa, que tem como objetivo acomodar variações no número de economias beneficiárias da Tarifa Social de Água e Esgoto ao longo da execução contratual. O art. 45 da NR ANA nº 13/2025, estabelece que para novos contratos, a adoção do índice é obrigatória.

O cálculo do índice é feito pela razão entre o número de economias residenciais beneficiadas e o total de economias residenciais ativas. Esse número reflete a proporção dos beneficiários da tarifa social no conjunto total de usuários residenciais.

Quando a variação desse índice ultrapassar os limites previamente estabelecidos em contrato, para mais ou para menos, os ajustes decorrentes deverão ser incorporados ao processo de reajuste tarifário subsequente. Dessa forma, o índice funciona como um mecanismo automático de atualização da tarifa, reduzindo a necessidade de processos de reequilíbrio específicos, que podem ser demorados e complexos.

2.4 Classificação automática na categoria residencial social

A classificação automática é o processo em que o prestador de serviços enquadra os usuários elegíveis na categoria residencial social em sua base comercial, com base nas informações repassadas pelo regulador. Esse mecanismo, previsto na Lei nº 14.898/2024, elimina a necessidade de solicitação pelos usuários e facilita o acesso ao benefício para as famílias de baixa renda.

De acordo com o art. 30, §5º, da NR ANA nº 13/2025, a responsabilidade por essa etapa é do prestador, que deve cruzar os dados recebidos do regulador com suas próprias bases cadastrais. Como já destacado anteriormente, as atualizações podem ocorrer com periodicidade inferior a 12 meses.

Caso o regulador não repasse os dados corretamente ou de forma completa, o prestador não poderá ser responsabilizado pela não concessão do benefício. Nessas situações, a aplicação da tarifa social só ocorrerá quando as informações forem disponibilizadas de forma adequada.

A classificação deve contemplar todos os membros da unidade familiar cadastrada (art. 30, §6º). Quando a família beneficiária residir em imóvel que não esteja em seu nome, caberá ao contrato ou regulamento da entidade reguladora infranacional definir critérios específicos para o enquadramento da economia, garantindo que o benefício chegue ao público-alvo.

Aplicabilidade da Tarifa Social

A Tarifa Social se aplica a uma única economia por unidade familiar, sendo que as demais devem ser enquadradas nas categorias tarifárias correspondentes. Por exemplo, se pai e filho de uma mesma família registrada no CadÚnico vivem em imóveis diferentes, o benefício deve ser concedido a apenas um destes endereços.

Nestes casos, se houver mais de uma economia vinculada à mesma unidade familiar, a concessão do benefício deve seguir a ordem de priorização prevista no art. 32, §2º:

1. Titular registrado no CadÚnico como responsável pela unidade familiar;
2. Endereço correspondente ao informado no CadÚnico;
3. Titular pertencente à família cadastrada; ou
4. Economia com data de conexão ou alteração de titularidade mais recente.

3

Processo de gestão da Tarifa Social

O processo de gestão da Tarifa Social de Água e Esgoto ocorre após a sua implementação e tem como objetivo fiscalizar e acompanhar a concessão do benefício, garantindo que os usuários elegíveis permaneçam corretamente enquadrados e que novos beneficiários possam ser incluídos ou excluídos de forma contínua.

- Atualização periódica dos beneficiários, conforme regras legais e regulatórias, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro
- Inclusão contínua de famílias elegíveis não identificadas automaticamente, mediante solicitação ao prestador
- Monitoramento e avaliação permanentes da cobertura e concessão do benefício, com fiscalização da entidade reguladora infranacional

4

Lista positiva

A Lista Positiva é o instrumento por meio do qual a ANA dará publicidade aos prestadores de serviços que estejam cumprindo a Lei nº 14.898, de 2024, conforme previsto no art. 12 da referida Lei. O art. 66 da NR ANA nº 13/2025 estabelece que as entidades reguladoras infranacionais deverão prestar informações à ANA sobre a situação dos prestadores quanto à implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto.

Para fins de enquadramento na lista positiva, serão considerados os prestadores que tenham iniciado formalmente alguma das etapas previstas no art. 26 da NR ANA nº 13/2025, como obtenção de dados, identificação de beneficiários, recomposição prévia do equilíbrio econômico-financeiro ou classificação de usuários, conforme regulamentação estabelecida pela respectiva entidade reguladora infranacional.

Estar na lista positiva indica que o prestador adequou a categoria residencial social aos critérios legais. De acordo com o art. 11, §3º, da Lei nº 14.898, de 2024, essa adequação é condição para receber recursos da Conta de Universalização do Acesso à Água, quando esta for instituída.

5 Principais responsabilidades

A seguir é apresentado um resumo das principais responsabilidades dos agentes envolvidos na implementação e gestão da Tarifa Social. Os itens são exemplificativos e não esgotam todas as atribuições previstas em contrato, regulamento ou legislação.

5.1 Usuários

- Manter dados atualizados no CadÚnico e no BPC (CPF, endereço de residência e renda familiar).
- Corrigir as irregularidades notificadas em até três meses, antes da suspensão do benefício.
- Solicitar inclusão na Tarifa Social, se não for identificado automaticamente.
- Apresentar recurso em caso de suspensão, conforme regulamentos.
- Manter o pagamento das faturas de água e esgoto em dia para evitar interrupção dos serviços.
- Utilizar o serviço de forma regular, sem intervenções ou ligações irregulares.
- Respeitar os limites do benefício, aplicado a uma economia por família.

5.2 Titular dos serviços

- Assegurar que a tarifa social esteja prevista no edital e no contrato, incluindo regras sobre aplicação do desconto, mecanismos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro e uso do Índice de Tarifa Social.
- Prever, nos instrumentos contratuais, procedimentos e prazos para implementação da tarifa social, em conformidade com os critérios legais e regulatórios.
- Autorizar a celebração de termos aditivos para incorporação do Índice de Tarifa Social ou mecanismos equivalentes em contratos vigentes.

5.3 Prestador de serviços

- Classificar automaticamente os elegíveis na categoria residencial social, com base nos dados do CadÚnico e BPC repassados pelo regulador.
- Aplicar 50% de desconto na tarifa até o volume de 15 m^3, conforme contrato ou regulamento.
- Respeitar a ordem de priorização em casos de múltiplas economias por família.
- Seguir os critérios para conjunto de economias com hidrômetro único.
- Garantir confidencialidade e proteção de dados, indicando responsável pelo tratamento.

- Notificar irregularidades na fatura por, no mínimo, três meses, descrevendo o fato e solicitando regularização antes da suspensão.
- Cumprir os procedimentos para suspensão e restabelecer o benefício quando corrigida a irregularidade.
- Disponibilizar informações ao regulador para gestão e acompanhamento da Tarifa Social.
- Cooperar na atualização de beneficiários e na inclusão daqueles não identificados automaticamente.
- Proceder à ampla divulgação aos usuários sobre a Tarifa Social em seu site e outros meios.
- Atualizar, no mínimo anualmente, o total de elegíveis à Tarifa Social.

5.4 Entidade reguladora infranacional

- Garantir o cumprimento da Lei nº 14.898, de 2024, incorporando as exigências legais aos instrumentos regulatórios e contratuais.
- Definir e fazer cumprir o cronograma de implementação, caso necessário.
- Solicitar e obter formalmente os dados do CadÚnico e do BPC.
- Tratar e proteger as informações, conforme a LGPD.

- Compartilhar com o prestador apenas os dados necessários para a classificação dos usuários.
- Regulamentar a formalização e a periodicidade do compartilhamento.
- Identificar usuários elegíveis com base em cadastros atualizados e abrangendo toda a família.
- Garantir segurança e sigilo dos dados, com uso restrito à concessão do benefício.
- Assegurar que o benefício seja aplicado somente após o reequilíbrio econômico-financeiro, quando necessário.
- Estabelecer regras claras de classificação e atualização periódica.
- Fiscalizar e monitorar a execução da Tarifa Social e seus impactos.
- Definir o procedimento de suspensão com contraditório e ampla defesa.
- Avaliar a implementação da Tarifa Social e informar à ANA sobre a situação dos prestadores para divulgação da Lista Positiva.
- Proceder à ampla divulgação aos usuários sobre as regras da Tarifa Social.
- Divulgar, em seu site, as informações da Tarifa Social de Água e Esgoto consolidadas por prestador.

20 anos

ANA

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

GOVERNO DO BRASIL

DO LADO DO POVO BRASILEIRO

ISBN 978-858210072-1

9 788582 100721