



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados de Rondônia - AGERO

INSTRUÇÃO NORMATIVA 01/2026/AGERO-PRES

Disciplina os Procedimentos Administrativos, Operacionais e Econômico-Financeiros para a Implementação e Aplicação da Tarifa Social de Água e Esgoto no Estado de Rondônia

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE RONDÔNIA – AGERO, no uso das atribuições que lhe confere a legislação estadual, considerando o disposto na Lei Federal nº 14.898/2024, na Lei Federal nº 11.445/2007 e na Lei Complementar Estadual nº 1.200/2023, **RESOLVE**:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Art. 1º. Esta Instrução Normativa estabelece os procedimentos administrativos, operacionais, cadastrais e econômico-financeiros para a concessão, manutenção, controle e recomposição do equilíbrio econômico-financeiro referente à aplicação da Tarifa Social de Água e Esgoto no âmbito dos prestadores regulados pela AGERO no Estado de Rondônia.

Art. 2º. A Tarifa Social de Água e Esgoto constitui categoria tarifária especial destinada a residências ocupadas por famílias de baixa renda ou em situação de vulnerabilidade socioeconômica, com vistas a garantir a modicidade tarifária e o acesso universal aos serviços essenciais de saneamento básico.

Art. 3º. Fazem jus ao benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto as unidades usuárias da categoria residencial cujos membros atendam a pelo menos um dos seguintes critérios, nos termos do art. 2º da Lei Federal nº 14.898/2024:

I. Renda familiar mensal per capita de até 1/2 (meio) salário-mínimo, com inscrição ativa no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico); ou

II. Presença, no grupo familiar, de pessoa idosa com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais, ou pessoa com deficiência (PCD), beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC) previsto nos arts. 20 e 21 da Lei Federal nº 8.742/1993.

§1º. Para fins do cálculo da renda familiar per capita, excluem-se expressamente os valores percebidos a título do Benefício de Prestação Continuada (BPC), do Programa Bolsa Família e de outros programas de transferência de renda que os venham a substituir (Art. 2º, § 1º, da Lei nº 14.898/2024).

§2º. Cada grupo familiar terá direito à concessão da Tarifa Social em apenas uma única unidade usuária residencial.

Art. 4º. O benefício da Tarifa Social consistirá na aplicação de desconto de 50% (cinquenta

por cento) sobre a tarifa residencial regular incidente sobre a primeira faixa de consumo, correspondente a até 15 m³ (quinze metros cúbicos) por mês por residência (Art. 6º da Lei nº 14.898/2024).

Parágrafo Único: O consumo mensal que exceder a 15 m³ será faturado com base nas tarifas regulares da categoria residencial do respectivo prestador de serviço.

CAPÍTULO II - DO FLUXO OPERACIONAL E CADASTRAMENTO DOS BENEFICIÁRIOS

Art. 5º. A classificação das unidades usuárias elegíveis na categoria Tarifa Social será realizada prioritariamente de forma automatizada pelo prestador de serviços, mediante o cruzamento das bases cadastrais de seus usuários com as bases do CadÚnico e do BPC (Art. 4º da Lei nº 14.898/2024).

§1º. A inclusão automatizada independe de requerimento prévio ou comunicação prévia do usuário (Art. 4º, § 4º, da Lei nº 14.898/2024).

§2º. Os prestadores deverão atualizar e utilizar a versão mais recente do CadÚnico disponível para a efetivação das inclusões.

Art. 6º. Caso a unidade usuária preencha os requisitos, mas não seja identificada no procedimento automatizado, o usuário poderá solicitar a inclusão presencialmente nos postos de atendimento ou pelos canais virtuais do prestador (Art. 5º da Lei nº 14.898/2024), apresentando:

I. Documento oficial de identificação com foto do responsável familiar; e

II. Comprovante de inscrição no CadÚnico, cartão de beneficiário do BPC ou extrato de pagamento emitido pelo INSS.

§1º. É vedado ao prestador exigir documentos adicionais não previstos na Lei Federal nº 14.898/2024.

§2º. O prestador terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da solicitação e documentação completa, para analisar, deferir e incluir o benefício no faturamento do mês subsequente.

CAPÍTULO III - DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS (LGPD)

Art. 7º. No tratamento e compartilhamento das bases de dados pessoais e socioeconômicas entre órgãos públicos, órgãos de assistência social e prestadores regulados, serão observadas as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD):

I. Os dados fornecidos serão utilizados exclusivamente para a validação da elegibilidade à Tarifa Social.

II. Os prestadores adotarão medidas de segurança de TI, criptografia em trânsito e em repouso e controle de acesso baseado em papéis (RBAC), conforme especificado na OS-17 da AGERO.

CAPÍTULO IV - DA MANUTENÇÃO, TRANSIÇÃO E CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO

Art. 8º. A unidade usuária beneficiada que deixar de preencher os critérios de elegibilidade socioeconômica terá assegurado o direito de permanecer cadastrada na Tarifa Social pelo período de transição de, no mínimo, 3 (três) meses (Art. 2º, § 2º, da Lei nº 14.898/2024).

Parágrafo Único: Nas faturas emitidas durante o período de transição, o prestador deverá fazer constar aviso destacado alertando sobre a perda iminente do benefício e o motivo do desenquamento.

Art. 9º. O benefício da Tarifa Social será suspenso ou cancelado nas hipóteses de comprovação das seguintes infrações técnicas e operacionais (Art. 3º da Lei nº 14.898/2024):

I. Intervenção indevida ou manipulação nas instalações do sistema público de água e

esgoto;

II. Adulteração, danificação proposital, inversão ou supressão do hidrômetro;

III. Existência de ligação clandestina de água ou esgoto;

IV. Compartilhamento ou interligação do fornecimento de água com outros imóveis não cadastrados;

V. Falsidade nas informações declaradas ou documentos apresentados.

Art. 10. Detectada qualquer das irregularidades previstas no Art. 9º, o prestador deverá instaurar procedimento administrativo fiscalizatório (conforme Produto 1.4 da AGERO), assegurando o contraditório e a ampla defesa.

§1º. O prestador deverá notificar o usuário expressamente na fatura, por pelo menos 3 (três) meses consecutivos, detalhando a irregularidade e o prazo para regularização antes de efetuar a exclusão da Tarifa Social (Art. 3º, parágrafo único, da Lei nº 14.898/2024).

§2º. Regularizada a situação técnica ou sanada a inconformidade cadastral, o usuário poderá solicitar a reativação imediata do benefício.

CAPÍTULO V - RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Art. 11. A concessão e ampliação da Tarifa Social assegura ao prestador de serviços o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato de prestação de serviços (Art. 6º, § 3º, e Art. 8º, § 1º, da Lei nº 14.898/2024).

Art. 12. A cobertura do subsídio da Tarifa Social será financiada prioritariamente por subsídio cruzado, consistente no rateio do custo marginal do benefício entre os demais blocos de consumo e categorias de usuários (comercial, industrial, pública e residencial regular), proporcionalmente ao volume consumido (Art. 8º da Lei nº 14.898/2024).

Art. 13. Para fins do cálculo da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, a perda de receita decorrente da implantação da Tarifa Social será apurada segundo a seguinte fórmula paramétrica, em conformidade com o Caderno Tarifário da AGERO:

$$\Delta R_{TS} = \sum_{i=1}^N [V_{i,TS} \cdot (T_{reg} - T_{TS})]$$

Onde:

ΔR_{TS} : Perda total de receita decorrente da Tarifa Social no período (R\$);

$V_{i,TS}$: Volume mensal faturado (até o limite de 15 m³) na unidade usuária i beneficiada;

T_{reg} : Tarifa regular por m³ aplicável à 1ª faixa de consumo residencial (R\$/m³);

T_{TS} : Tarifa social aplicável com 50% de desconto (R\$/m³);

N: Número total de unidades usuárias ativas no benefício no período.

Art. 14. O prestador submeterá à AGERO o requerimento de reequilíbrio instruído com o demonstrativo analítico de faturamento por unidade usuária beneficiada.

§1º. A AGERO analisará a instrução processual e a consistência dos dados em até 45 (quarenta e cinco) dias, emitindo parecer técnico e decisão da Diretoria Colegiada.

§2º. A recomposição será operada mediante aplicação de fator de reajuste extraordinário ou incorporação na revisão tarifária ordinária subsequente, sem solução de continuidade.

CAPÍTULO VI - DOS REPORTES, INTEGRIDADE E SISTEMA DIGITAL DE DADOS

Art. 15. Os prestadores de serviços deverão enviar à AGERO, até o dia 30 de junho de cada ano, o Relatório Anual de Beneficiários da Tarifa Social (Art. 4º, § 1º, da Lei nº 14.898/2024).

Art. 16. O envio de dados será realizado obrigatoriamente por meio do Sistema Digital do Banco de Dados Regulatórios da AGERO, contendo os seguintes campos estruturados: Código da Unidade Usuária (CDC/Matrícula), Nome Completo e CPF do Responsável, NIS/CadÚnico ou BPC, Coordenadas Georreferenciadas (Latitude/Longitude), Volume Consumido (m³), Valor do Desconto (R\$) e Status do Benefício.

Art. 17. A AGERO consolidará as informações enviadas pelos prestadores de Rondônia e as transmitirá à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), para fins de composição da Lista Positiva Nacional e eventual acesso a recursos da Conta de Universalização de Água (Arts. 11 e 12 da Lei nº 14.898/2024).

CAPÍTULO VII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. A parametrização técnica, a modelagem de intercâmbio de dados e a integração à Lista Positiva Nacional associadas à Tarifa Social de Água e Esgoto ficam com sua eficácia sob condição suspensiva no âmbito desta Agência quanto ao envio centralizado à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), em face da pendência de regulamentação e disponibilização dos sistemas nacionais de integração por parte da referida agência federal, conforme o disposto nos arts. 11 e 12 da Lei Federal nº 14.898/2024.

Parágrafo Único: Imediatamente após a publicação oficial dos atos normativos complementares e a disponibilização da infraestrutura tecnológica de recepção pela ANA, a AGERO promoverá o acoplamento compulsório e a transmissão imediata do banco de dados consolidado dos prestadores regulados, por meio de ato normativo complementar, sem prejuízo da aplicabilidade e vigência imediata desta Instrução Normativa no âmbito do Estado de Rondônia.

Art. 19. Os prestadores de serviços terão o prazo transitório de até 90 (noventa) dias, contados da publicação desta Instrução Normativa, para adequar seus sistemas de faturamento e canais de atendimento às exigências operacionais e aos leiautes de dados estabelecidos nos Anexos desta Norma.

Art. 20. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

SILVIA LUCAS DA SILVA DIAS

Diretora Presidente

[Decreto 24021/2023 \(0042689157\)](#)

ANEXOS E INSTRUMENTOS NORMATIVOS PADRONIZADOS

ANEXO I – MODELO DE REQUERIMENTO PRESENCIAL/VIRTUAL DE CADASTRAMENTO

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE
RONDÔNIA – AGERO,

1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Nome do Prestador: _____
Município: _____ N° Protocolo: _____

2. DADOS DO RESPONSÁVEL FAMILIAR (TITULAR DO REQUERIMENTO)

Nome Completo: _____
CPF: _____ RG: _____
Data de Nascimento: _____ Telefone: () _____
E-mail: _____
Endereço da Unidade Usuária: _____ N° _____
Bairro: _____ CEP _____
Código da Unidade (CDC/Matrícula): _____

3. ENQUADRAMENTO NOS CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

[] Opção A – CadÚnico: Renda per capita de até 1/2 salário-mínimo.
Número NIS: _____
[] Opção B – BPC: Integrante beneficiário do BPC (Idoso/PCD). Número Benefício.
INSS: _____

4. DECLARAÇÕES E CONSENTIMENTO LGPD

Declaro que as informações são verdadeiras, que o grupo familiar reside no imóvel e que autorizo o tratamento de dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/2018 para fins regulatórios.

_____, _____ de _____ de 2026

Assinatura do Requerente

ANEXO II – CHECKLIST DE VALIDAÇÃO DOCUMENTAL PARA ATENDIMENTO

Item	Documento Exigido (Rol Taxativo)	Critério de Validação	Status
01	Documento Oficial com Foto	RG, CNH ou Carteira de Trabalho do Responsável Familiar	[] OK [] Ausente
02	CPF	Documento oficial contendo o número do CPF	[] OK [] Ausente

03	Comprovante Socioeconômico	Comprovante de NIS ativo no CadÚnico OU Cartão BPC / Extrato INSS	☐ OK ☐ Ausente
04	Vínculo com o imóvel	Fatura de água do imóvel ou comprovante de residência/posse	☐ OK ☐ Ausente
05	Verificação de Unicidade	Consulta ao sistema: ausência de outro benefício ativo no mesmo CPF/NIS	☐ OK ☐ Ausente

Parecer do Atendimento:
☐ Deferido (Ciclo ____/2026)
☐ Indeferido (Motivo): _____

ANEXO III – MEMÓRIA DE CÁLCULO PARA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO (ΔRTS):

Formulário de Instrução Processual de Reequilíbrio Econômico-Financeiro

Mês/Ano	Nº Economias Beneficiadas (N)	Volume Faturado Social até 15m³ (m³)	Tarifa Regular 1ª Faixa (R\$/m³)	Tarifa Social Aplicada (R\$/m³)	Perda Bruta de Receita ΔRTS (R\$)
Jan/2026					
Fev/2026					
TOTAL					

ANEXO IV – MINUTA DE NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / PERDA NA FATURA

Prestador de Serviço: _____

NOTIFICAÇÃO EXPRESSA NA FATURA (Cumprimento do Art. 8º e Art. 10 da IN AGERO nº XX/2026)

AVISO IMPORTANTE DE TARIFA SOCIAL:

Prezado(a) Usuário(a) da Unidade Usuária CDC nº [XXXXXXXXXX], informamos que foi identificada [Inconformidade Cadastral no CadÚnico / Infrações Técnicas na Ligação]. Conforme determinado no Art. 3º da Lei Federal nº 14.898/2024 e na IN AGERO nº XX/2026, V. Sa. dispõe do prazo de 90 (noventa) dias (3 faturas consecutivas) para regularizar sua situação junto ao atendimento do prestador ou apresentar defesa administrativa. Caso a irregularidade não seja sanada até o dia [DD/MM/AAAA], o benefício da Tarifa Social será suspenso no ciclo faturado subsequente.

ANEXO V – LEIAUTE DO ARQUIVO DE CARGA (.CSV / API REST) PARA O SISTEMA DIGITAL (OS-16/OS-17)

Campo	Nome da Variável	Tipo de Dado	Tamanho	Descrição / Regra de Validação
-------	------------------	--------------	---------	--------------------------------

01	CDC_MATRICULA	Texto (Alfanumérico)	20	Identificador único da unidade usuária no prestador.
02	CPF_TITULAR	Texto (Numérico)	11	CPF do responsável familiar (com validação de dígito).
03	COD_NIS_BPC	Texto (Numérico)	11	Número NIS no CadÚnico ou Número do Benefício BPC.
04	LATITUDE	Decimal (Float)	10,6	Coordenada geográfica em SIRGAS 2000.
05	LONGITUDE	Decimal (Float)	10,6	Coordenada geográfica em SIRGAS 2000.
06	VOL_FAT_SOCIAL	Decimal (Float)	8,2	Volume de água consumido no mês faturado na tarifa social (m³).
07	VALOR_DESCONTO	Decimal (Float)	10,2	Valor do subsídio/desconto concedido no mês (R\$).
08	STATUS_BENEFICIO	Texto (Enum)	15	Valores válidos: [ATIVO, EM_TRANSIÇÃO, CANCELADO].



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA LUCAS DA SILVA DIAS**, **Presidente**, em 16/10/2026, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **77611761** e o código CRC **37903017**.

Referência: Caso responda esta Instrução Normativa, indicar expressamente o Processo nº 0001.001019/2026-19

SEI nº 77611761