



DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 16 de abril de 2026 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.791, de 15 de abril de 2026

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.791, de 15 de abril de 2026.

Altera a Deliberação ARSESP nº 106, de 13 de novembro de 2009, para dispor sobre critérios e procedimentos relativos à cobrança, encargos moratórios, renegociação e parcelamento de débitos nos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como sobre a política de renegociação e parcelamento pelos prestadores; altera o § 2º do art. 37 e os arts. 79 e 83; acresce o art. 83-A e o inciso XXIV ao art. 76; e revoga o parágrafo único do art. 76 (Processo SEI nº 133.00000182/2026-23).

O Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP, na forma da Lei Complementar Estadual nº 1.413, de 23 de setembro de 2024 e do Decreto Estadual nº 69.339, de 04 de fevereiro de 2025:

Considerando que a Lei Complementar Estadual nº 1.413/2024 atribui à ARSESP a competência para regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos delegados, bem como para proteger os direitos e interesses dos usuários dos serviços regulados, inclusive mediante a edição de normas relativas às condições gerais de prestação e utilização dos serviços;

Considerando que, nos termos da referida Lei Complementar, constitui finalidade institucional da ARSESP assegurar a adequada prestação dos serviços públicos regulados, observando os princípios da modicidade, da eficiência, da transparência e da defesa do usuário;

Considerando que a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, dispondo, em seu art. 2º, que os serviços públicos devem observar os princípios da universalização, da integralidade, da eficiência, da modicidade tarifária, da transparência das ações e do controle social;

Considerando que o Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, regulamenta a Lei nº 11.445/2007 e reforça a necessidade de regras claras quanto a faturamento, cobrança e direitos dos usuários;

Considerando que a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), aplica-se aos serviços públicos essenciais, impondo o dever de informação adequada e clara, vedando práticas abusivas e assegurando equilíbrio nas relações de consumo;

Considerando que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário possuem natureza essencial, devendo as regras de cobrança, renegociação e parcelamento observar critérios objetivos, transparentes e não discriminatórios, de modo a assegurar tratamento isonômico aos usuários;

Considerando a Análise de Impacto Regulatório nº 0098695265, que apresentou a alternativa técnica mais vantajosa a ser implementada, e a Nota Técnica nº 0098527618; e

Considerando a Consulta Pública nº 02/2026 e o Relatório Circunstanciado nº 0104446441,

DELIBERA:

Art. 1º. O § 2º do art. 37 da Deliberação ARSESP nº 106/2009 passa a vigorar com a seguinte redação:

“§ 2º. A renegociação poderá ser formalizada por instrumento específico, observado o disposto nos arts. 83 e 83-A.”

Art. 2º. O artigo 79 da Deliberação ARSESP nº 106/2009 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 79. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 68, estarão sujeitas à incidência de:

I - multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor do débito principal vencido;

II - juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die; e

III - atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou outro índice que o substitua.

§ 1º. O pagamento de uma fatura não implica quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º. Enquanto o débito estiver sob análise da ARSESP, ficam suspensas, em relação ao mesmo, as medidas administrativas de cobrança.

§ 3º. Os encargos previstos neste artigo incidirão exclusivamente sobre o valor do débito principal vencido, vedada a capitalização de juros ou a incidência de encargos sobre encargos, devendo seus percentuais e critérios de aplicação constar da Política de Renegociação e Parcelamento homologada pela ARSESP.”

Art. 3º. O art. 83 da Deliberação ARSESP nº 106/2009 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 83. O prestador deverá submeter previamente à homologação da ARSESP a Política de Renegociação e Parcelamento de Débitos e suas atualizações, observados os parâmetros desta Deliberação.

§ 1º. A Política deverá ser revisada sempre que determinado pela ARSESP ou por iniciativa do prestador, devendo as alterações ser submetidas à homologação.

§ 2º. Eventuais alterações na Política de Renegociação e Parcelamento de Débitos que venham a ser homologadas pela ARSESP não modificarão os instrumentos de renegociação já pactuados anteriormente com o usuário.

§ 3º. A Política deverá prever critérios objetivos, transparentes, não discriminatórios e proporcionais, considerando, entre outros aspectos, a categoria tarifária do usuário, a natureza e o montante do débito, contemplando, no mínimo:

I - o número máximo de parcelas e o valor mínimo da parcela, bem como a metodologia de sua definição, quando houver;

II - eventual exigência de valor de entrada e seus critérios, os quais deverão ser objetivos, proporcionais às categorias de usuários, sendo vedada a imposição de valores excessivos;

III - condições de parcelamento e reparcelamento;

IV - condições de inadimplemento do acordo;

V - as formas de pagamento disponibilizadas para quitação das parcelas, assegurando-se, no mínimo, ao usuário a possibilidade de escolha entre uma ou mais das seguintes modalidades:

1. inclusão das parcelas na fatura regular;
2. pagamento por cartão de crédito; e
3. Pix, instituído pelo Banco Central do Brasil.

VI - critérios que considerem a situação socioeconômica do usuário, especialmente nos casos de superendividamento, nos termos do art. 54-A da Lei nº 8.078/1990; e

VII - condições facilitadas para usuários enquadrados em categorias tarifárias sociais.

§ 4º. A renegociação de débitos poderá ser pactuada entre as partes, observados os critérios e limites estabelecidos nesta Deliberação e na Política homologada.

§ 5º. A Política homologada deverá ser publicizada aos usuários, nos canais de atendimento do prestador.

§ 6º. O inadimplemento de parcela poderá implicar a rescisão do acordo, após notificação ao usuário e transcorrido o prazo de 3 dias úteis com o restabelecimento do saldo principal remanescente do débito.

§ 7º. Na categoria residencial, o inadimplemento do primeiro parcelamento poderá, a critério do usuário, ser objeto de reparcelamento em um novo acordo, ao menos uma vez, observado o disposto na Política de Renegociação e Parcelamento de Débitos homologada pela ARSESP.

§ 8º. Excepcionalmente, poderá haver tratamento diferenciado em relação aos critérios previstos no § 2º, desde que devidamente justificado e previamente aprovado pela ARSESP."

Art. 4º. Fica acrescido o art. 83-A à Deliberação ARSESP nº 106/2009, com a seguinte redação:

"Art. 83-A. Os débitos objeto de renegociação, inclusive aqueles submetidos a parcelamento, poderão ser incluídos na fatura regular dos serviços, desde que:

I - estejam discriminados separadamente; e

II - indiquem o número da parcela e o total pactuado.

§ 1º. Antes da formalização da renegociação ou do parcelamento, o prestador deverá fornecer ao usuário, em meio físico ou eletrônico, documento contendo, no mínimo:

I - o valor total do débito principal;

II - a discriminação dos encargos incidentes, com indicação separada de multa, juros e atualização monetária;

III - o valor consolidado do débito na data da celebração do acordo;

IV - o valor individual de cada parcela e o número total de parcelas;

V - o valor da entrada, quando houver;

VI - o valor total final do acordo; e

VII - a taxa de juros aplicada e sua forma de cálculo, quando houver.

§ 2º. O usuário terá direito à liquidação antecipada do parcelamento, total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos incidentes.

§ 3º. Na hipótese de parcelamento realizado por meio de cartão de crédito, aplicam-se as condições da operação contratada com a instituição financeira responsável, devendo o usuário ser previamente informado, de forma clara, sobre essa circunstância, sem prejuízo dos direitos do usuário previstos na legislação consumerista.

§ 4º. A cobrança deverá observar estritamente a Política homologada vigente à época da celebração do acordo de renegociação ou parcelamento.”

Art. 5º. O art. 76 da Deliberação ARSESP nº 106/2009 passa a vigorar acrescido do inciso XXIV, com a seguinte redação:

“XXIV - identificação de parcelas de renegociação vencidas e não pagas até a data, independentemente da forma de pagamento.”

Art. 6º. Fica revogado o parágrafo único do artigo 76 da Deliberação ARSESP nº 106/2009.

Art. 7º. Os prestadores deverão submeter à ARSESP sua Política de Renegociação e Parcelamento no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da publicação desta Deliberação.

Parágrafo único. Os efeitos das formas mínimas de pagamento previstas no inciso V do § 3º do Art. 83 poderão ser aplicados imediatamente, a critério dos prestadores.

Art. 8º. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.