

FAQ - Tarifa Social

A atuação social responsável e pautada por práticas pensadas com foco no meio ambiente faz parte de um dos pilares da Iguá. Com esse propósito, abaixo você poderá conferir algumas informações sobre a **Tarifa Social**.

1. O que é Tarifa Social de saneamento (água e esgoto)?

A Tarifa Social é um benefício que garante uma tarifa diferenciada nas contas de água e de esgoto aos clientes que preenchem os requisitos do Decreto 25.438/99.

Os clientes que solicitam a inclusão da sua residência na Tarifa Social, e que comprovam os requisitos necessários, pagam tarifa menor no consumo mensal até o limite de 21 m³ de água. Se o volume de água ultrapassar 21 m³ no mês, o valor cobrado pelo consumo adicional segue a tabela tarifária para domicílios comuns. A mesma tarifa de água se aplica à cobrança de esgoto.

2. Quem tem direito à Tarifa Social?

A aplicação da Tarifa Social pela Iguá em suas áreas de atuação atende ao Decreto 25.438/99. Nesse sentido, tem direito ao benefício em seu domicílio quem reside em um território ou tipo de moradia que se enquadre em um desses quatro quesitos: moradia em favela, área de interesse social, conjunto habitacional ou habitação popular.

3. Qual é o benefício oferecido?

O valor de conta para cada domicílio inserido na tarifa social é de R\$ 24,99 para água e de R\$ 49,98 para água e esgoto. Se o volume de água ultrapassar 21 m³ no mês, o valor cobrado pelo consumo adicional segue a tabela tarifária para domicílios comuns. A mesma tarifa de água se aplica à cobrança de esgoto, quando houver disponibilidade da infraestrutura dos serviços de esgotamento sanitário.

Destaca-se que a tarifa social não implica no não pagamento das contas de água e, quando houver, de esgoto. Existe uma tarifa mínima de cobrança para cada serviço fornecido.

4. Quais os documentos necessários para se cadastrar?

A documentação segue critérios definidos de acordo com cada tipo de território. De posse da documentação original (ou cópia autenticada), o cliente deve se dirigir a uma das lojas físicas de atendimento ao público. Caso seja necessário preencher a autodeclaração, o documento será fornecido pela Iguá em uma de suas lojas físicas. Anualmente a Iguá poderá solicitar novamente a documentação territorial que comprove as informações que dão direito ao benefício e, nestes casos, o cliente terá que comparecer a uma das lojas de atendimento para renovar o cadastro.

- **Habitação em favela**

1. CPF + autodeclaração
2. Declaração FAFERJ, da Associação de Moradores ou vistoria de localização realizada pela Iguá;
3. Comprovante de moradia (conta de luz, documento de usucapião ou RGI)

- **Área de interesse social:**

Lotes irregulares, posse, periferia de favelas e áreas de risco. Residências com área construída de até 50 m².

1. CPF + autodeclaração
2. IPTU ou outro documento que comprove a posse (caso não haja, utilizar autodeclaração);
3. Vistoria de localização realizada pela Iguá

- **Conjunto habitacional:**

Uso do Sistema Financeiro de Habitação; renda familiar menor que 5 salários-mínimos.

1. CPF + autodeclaração
2. Documento do órgão financiador (com nome do titular)
3. IPTU para casas isoladas
4. Ata do condomínio onde conste eleição do síndico (ou documento que conste responsável pelo conjunto)

- **Habitação Popular:**

Em terrenos cedidos por órgãos públicos

1. CPF + autodeclaração
2. Documento comprobatório da cessão de terreno emitido pelo órgão público (incluindo nome do titular)

5. Como fazer a solicitação para ter o benefício da Tarifa Social?

A solicitação para inclusão do imóvel na Tarifa Social **deve ser realizada pelos clientes nas lojas físicas de atendimento da Iguá na cidade do seu domicílio.**

Confira abaixo o **endereço das lojas físicas de cada região:**

- Barra da Tijuca: Avenida Ayrton Senna, 2150 Bloco N – Loja G/H (Casa Shopping)
- Jacarepaguá: Rua Henriqueta 107, Tanque.
- Miguel Pereira: Rua Zeni Esteves 25, São Judas Tadeu.
- Paty do Alferes: Rua Dr. Peralta, 773, Centro.

6. Após a solicitação, quanto tempo leva para ter o benefício Tarifa Social aplicado à conta de água e esgoto? Qual o prazo de resposta sobre a adesão ou não ao benefício?

A Iguá poderá levar até 60 dias corridos para dar uma resposta ao cliente. Após essa análise, caso o benefício seja concedido, as faturas que ocasionalmente estejam em aberto, geradas desde a abertura do pedido, serão revisadas para aplicação do valor da tarifa social. Ao final do atendimento em uma das lojas físicas, o cliente poderá acompanhar o status da sua solicitação pela Central de Atendimento, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana. Será necessário apenas informar ao atendimento o número da matrícula do cadastro com a Iguá.

7. Existe limite de prazo para solicitar o cadastramento na Tarifa Social?

Não existe prazo para solicitar o cadastro.

8. Uma vez cadastrado o cliente pode perder o benefício da Tarifa Social?

O benefício da Tarifa Social somente será cancelado caso o cliente deixe de se enquadrar em uma das condições legais ou regulamentarem estabelecidas. Atualmente, isso pode acontecer, por exemplo, caso mude de residência e a nova localidade da sua matrícula não se encaixe em nenhum dos quatro tipos de território previstos para aplicação do benefício. Também poderá ter o benefício cancelado aquele que não renovar seu cadastro junto à concessionária até a data estipulada, sempre que isso acontecer, ou que cometer irregularidade na utilização dos serviços.

É importante reforçar a necessidade do uso consciente da água e, portanto, se o volume de água ultrapassar 21 m³ no mês, o valor cobrado pelo consumo adicional segue a tabela tarifária para domicílios comuns. A mesma tarifa de água se aplica à cobrança de esgoto, quando houver.