

1 OBJETIVOS E CONSIDERAÇÕES

A presente Política de Faturamento (“**POLÍTICA**”) estabelece diretrizes internas para a organização, execução, conferência e acompanhamento das atividades de faturamento realizadas pela Vita Sertão Concessionária de Saneamento S.A. (“**VITA SERTÃO**”), no âmbito do Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Microrregião de Água e Esgoto do Sertão – MRAE-I (“**CONTRATO DE CONCESSÃO**”).

Esta **POLÍTICA** é elaborada em atendimento ao Anexo V – Caderno de Encargos do Contrato de Concessão (“**CADERNO DE ENCARGOS**”) e tem por finalidade orientar a atuação das áreas envolvidas no processo de faturamento, observados o **CONTRATO DE CONCESSÃO**, seus Anexos, as normas legais e regulatórias aplicáveis e os atos da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco (“**ARPE**”).

Esta **POLÍTICA** não substitui o **CONTRATO DE CONCESSÃO**, seus Anexos, o Regulamento Geral dos Serviços, o Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I, manuais comerciais, procedimentos operacionais, políticas internas ou atos específicos que venham a disciplinar matérias correlatas. Em caso de divergência, deverão prevalecer o **CONTRATO DE CONCESSÃO**, seus Anexos, as normas legais e regulatórias aplicáveis e os atos da ARPE, conforme aplicável.

2 ABRANGÊNCIA E NATUREZA DA POLÍTICA

Esta **POLÍTICA** aplica-se aos Administradores, Colaboradores, Terceiros e demais pessoas que atuem em nome, no interesse ou sob responsabilidade da VITA SERTÃO, sempre que participem, direta ou indiretamente, das atividades de faturamento, cadastro comercial, medição, cálculo, emissão de faturas, arrecadação, conciliação, ajustes de faturamento, aplicação tarifária, prestação de informações regulatórias ou demais atividades correlatas.

As diretrizes aqui previstas têm natureza interna, orientativa e de governança, devendo ser observadas pelas áreas envolvidas no processo de faturamento, sem prejuízo do atendimento ao **CONTRATO DE CONCESSÃO**, seus Anexos, à legislação aplicável, à regulação vigente e aos atos da ARPE.

Esta **POLÍTICA** deverá ser disponibilizada nos canais de relacionamento aplicáveis da VITA SERTÃO, nos termos do **CADERNO DE ENCARGOS**, observadas as regras internas de governança, confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

3 DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

Esta **POLÍTICA** deverá ser interpretada em conjunto com os seguintes documentos, sem prejuízo de outros que venham a ser aplicáveis:

- **CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Anexos**, em especial o Anexo III – Indicadores de Desempenho, o **CADERNO DE ENCARGOS**, o Anexo VIII – Estrutura Tarifária, o Anexo X – Contrato de Administração de Contas e o Anexo XIII – Glossário, que disciplinam, entre outros temas, as

obrigações da VITA SERTÃO, os indicadores aplicáveis, a estrutura tarifária, os fluxos financeiros da CONCESSÃO e as definições contratuais relevantes;

- **Contrato de Interdependência e Contrato de Produção de Água**, quando aplicável às interfaces com gestão comercial, faturamento, arrecadação, medição, conciliação, fluxo financeiro ou relacionamento com a Companhia Pernambucana de Saneamento (“**COMPESA**”);
- **Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I**, quando aplicável às interfaces comerciais, operacionais e financeiras entre a VITA SERTÃO e a COMPESA;
- **Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário** vigente e/ou aquele que vier a ser aprovado pela ARPE, no que aplicável às atividades de faturamento, cobrança, relacionamento com USUÁRIOS e prestação dos SERVIÇOS;
- **Lei Federal nº 11.445/2007**, alterada pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei Federal nº 14.026/2020), que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, incluindo princípios, direitos e obrigações relacionados à prestação adequada, sustentabilidade econômico-financeira, remuneração dos serviços, política tarifária, subsídios, transparência e direitos dos usuários;
- **Lei Federal nº 13.709/2018**, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e deverá ser observada no tratamento de dados de USUÁRIOS e demais titulares no âmbito das atividades de faturamento, cadastro, cobrança, arrecadação, atendimento, aplicação tarifária e reporte;
- **Lei Federal nº 14.898/2024**, que institui diretrizes nacionais para a tarifa social de água e esgoto, a serem observadas conforme a legislação, a regulação aplicável e os atos da ARPE;
- **Norma de Referência ANA nº 13/2025**, aprovada pela Resolução ANA nº 271/2025, quando aplicável à CONCESSÃO, nos termos em que incorporada pela ARPE ou internalizada no CONTRATO DE CONCESSÃO, especialmente quanto a estrutura tarifária, tarifa social, categorias tarifárias e cofaturamento;
- **Resolução ARPE nº 85/2013**, que estabelece condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, disciplinando o relacionamento comercial entre prestadores regulados e USUÁRIOS, inclusive quanto a cadastro, medição, faturamento, cobrança, arrecadação, atendimento, suspensão, religação, reclamações e demais temas correlatos;
- **Resolução ARPE nº 292/2025**, que estabelece critérios e procedimentos para aplicação da TARIFA SOCIAL pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARPE;
- **Resolução ARPE nº 289/2025**, como referência regulatória pertinente à criação da TARIFA SOCIAL e à distinção entre TARIFA SOCIAL e TARIFA DE VULNERÁVEIS, sem prejuízo da necessidade de observância dos atos específicos aplicáveis à CONCESSÃO; e
- demais normas, atos homologatórios, deliberações ou orientações da ARPE que venham a alterar, complementar ou substituir os documentos acima ou que sejam aplicáveis às atividades abrangidas por esta POLÍTICA.

4 DEFINIÇÕES

Para fins desta POLÍTICA, os termos grafados em letras maiúsculas terão os significados previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e na regulação aplicável, salvo se expressamente definido de forma diversa nesta POLÍTICA ou se do contexto resultar sentido claramente diverso.

Sem prejuízo das definições constantes do CONTRATO DE CONCESSÃO, de seus Anexos e da regulação aplicável, os termos abaixo serão utilizados nesta POLÍTICA com os seguintes sentidos operacionais:

- **ADMINISTRADOR(ES):** são os diretores (estatutários ou não) com poderes de decisão e os membros do Conselho de Administração da VITA SERTÃO ou de suas controladas.
- **COLABORADOR(ES):** são acionistas, conselheiros, consultores, auditores, prepostos, funcionários, estagiários, menores aprendizes, contratados terceirizados ou pessoa agindo em nome da VITA SERTÃO, assim como terceiros que tenham alguma relação conosco.
- **TERCEIRO(S):** é toda pessoa física ou jurídica que não seja colaboradora da VITA SERTÃO ou que seja contratada para auxiliar no desempenho de suas atividades, tais como parceiros, consorciadas, representantes, fornecedores, prestadores de serviço em geral, consultores, terceirizados, agentes ou terceiros que atuem em nome da VITA SERTÃO.
- **COFATURAMENTO:** cobrança, por meio da fatura dos USUÁRIOS, de valores relacionados a serviços prestados por terceiros, quando admitida pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, pela regulação aplicável ou por instrumento específico válido;
- **FATURA:** documento emitido ao USUÁRIO para apresentação dos valores devidos em razão da prestação, disponibilização ou manutenção dos SERVIÇOS, da execução de SERVIÇOS COMPLEMENTARES e dos demais valores cabíveis, conforme aplicável; e
- **FATURAMENTO:** conjunto de atividades relacionadas à apuração dos valores devidos pelos USUÁRIOS, incluindo, conforme aplicável, medição ou apuração de consumo, aplicação da tarifa vigente, cálculo dos valores devidos, emissão de faturas, lançamento de valores cabíveis, ajustes, estornos, compensações e demais atos correlatos admitidos pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos e normas aplicáveis.

Os demais termos utilizados nesta POLÍTICA deverão ser interpretados conforme as definições previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e nas normas legais e regulatórias aplicáveis. Termos técnicos, operacionais ou comerciais que não possuam definição no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos ou na regulação aplicável deverão ser definidos pelas áreas técnicas competentes, conforme aplicável.

5 DIRETRIZES GERAIS DO FATURAMENTO

O FATURAMENTO deverá ser conduzido como instrumento de execução do CONTRATO DE CONCESSÃO, destinado à apuração e apresentação dos valores devidos pelos USUÁRIOS em razão da prestação, disponibilização ou manutenção dos SERVIÇOS, da execução de SERVIÇOS COMPLEMENTARES e dos demais valores admitidos no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e nas normas aplicáveis.

A VITA SERTÃO deverá aplicar a tarifa vigente para a CONCESSÃO, observada a regulação aplicável e os atos da ARPE.

As atividades de FATURAMENTO deverão observar, conforme aplicável:

- as categorias, critérios, faixas de consumo e condições previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO, no Anexo VIII e nos atos regulatórios aplicáveis;
- os critérios de medição, leitura, apuração de consumo, FATURAMENTO, contestação, refaturamento, devolução e compensação previstos na regulação aplicável;

- os fluxos de arrecadação, conciliação e repasse previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, no Contrato de Administração de Contas, no Contrato de Interdependência e no Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I, quando aplicável;
- as regras aplicáveis à TARIFA SOCIAL, à TARIFA DE VULNERÁVEIS e a outras categorias ou tratamentos tarifários específicos, conforme CONTRATO DE CONCESSÃO, Anexo VIII e normas regulatórias aplicáveis;
- as interfaces comerciais com a COMPESA, quando aplicáveis; e
- os requisitos de registro, rastreabilidade e guarda de informações necessários à comprovação da regularidade dos atos praticados.

As áreas envolvidas deverão manter registros compatíveis com suas atribuições, de forma a permitir a verificação dos cálculos, lançamentos, faturas, arrecadações, ajustes, estornos, compensações, comunicações aos USUÁRIOS, repasses e demais atos relacionados ao FATURAMENTO.

Sempre que ato, norma, determinação, alteração tarifária, criação de benefício, regra de FATURAMENTO, cobrança ou arrecadação, COFATURAMENTO, interface com a COMPESA ou outra medida puder afetar receitas, custos, despesas, obrigações ou procedimentos comerciais da VITA SERTÃO, as áreas competentes deverão avaliar os impactos regulatórios, operacionais, econômico-financeiros, tributários e contratuais, inclusive para fins de preservação de direitos da VITA SERTÃO, quando aplicável.

6 REGRA TRANSITÓRIA E INTERFACE COM A COMPESA

Os débitos, receitas, cobranças, arrecadações e demais valores relacionados a SERVIÇOS e SERVIÇOS COMPLEMENTARES prestados em período anterior à assunção da operação pela VITA SERTÃO deverão observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, o Contrato de Interdependência, o Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I e demais instrumentos aplicáveis à FASE DE TRANSIÇÃO DO SISTEMA.

A receita faturada e arrecadada durante a FASE DE TRANSIÇÃO DO SISTEMA deverá observar a titularidade e os critérios previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, inclusive quanto à eventual repartição proporcional da receita faturada no primeiro mês após o fim da FASE DE TRANSIÇÃO DO SISTEMA, quando o ciclo de leitura contemplar medições anteriores à data de início da operação pela VITA SERTÃO.

A eventual comunicação, em FATURA emitida pela VITA SERTÃO, de débitos anteriores à assunção da operação deverá ocorrer apenas quando admitida nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, do Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I e da regulação aplicável, sem que tal comunicação implique assunção, pela VITA SERTÃO, da titularidade dos créditos ou obrigações correspondentes, salvo disposição específica em sentido diverso.

Salvo disposição contratual, legal, regulatória ou instrumento específico em sentido diverso, o pagamento de débitos relativos a período anterior à operação da VITA SERTÃO não deverá ser tratado como condição para ligação, religação ou prestação dos SERVIÇOS pela VITA SERTÃO.

Quando houver interface comercial, operacional ou financeira com a COMPESA, a VITA SERTÃO deverá observar as regras aplicáveis à gestão comercial, FATURAMENTO, arrecadação, conciliação, repasse de receitas, comunicação de débitos e compartilhamento de informações, conforme previsto no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos, no Contrato de Interdependência, no Contrato de Administração de Contas e no Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I, quando aplicável.

As áreas responsáveis deverão manter segregação adequada entre os valores de titularidade da VITA SERTÃO, os valores de titularidade da COMPESA, os valores relacionados a períodos anteriores à assunção da operação e os demais valores de terceiros, conforme aplicável.

7 BASE CADASTRAL E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS AO FATURAMENTO

O FATURAMENTO deverá ser realizado com base nas informações cadastrais disponíveis e aplicáveis a cada unidade usuária, observados o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos e a regulação vigente.

A base cadastral deverá conter as informações necessárias ao enquadramento tarifário, à emissão da FATURA, à aplicação de categorias ou tratamentos tarifários específicos, à identificação de economias, à apuração do consumo e às demais atividades correlatas ao FATURAMENTO, conforme exigido pela regulação aplicável.

A VITA SERTÃO deverá manter rotinas permanentes de atualização do cadastro de USUÁRIOS, observadas as diretrizes do CADERNO DE ENCARGOS, inclusive quanto à integração entre o cadastro de USUÁRIOS, a base geográfica dos sistemas de distribuição de água e coleta de esgotos sanitários e o sistema comercial de FATURAMENTO e cobrança, conforme prazos e condições previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO e em seus Anexos.

Durante a FASE DE TRANSIÇÃO DO SISTEMA e de consolidação da base comercial, a VITA SERTÃO poderá utilizar as informações recebidas dos prestadores anteriores, da COMPESA ou de terceiros, observados os procedimentos de atualização, saneamento cadastral e rastreabilidade compatíveis com o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos e a regulação aplicável.

O enquadramento tarifário das unidades usuárias deverá observar as categorias, faixas, critérios e condições previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, no Anexo VIII e nas normas aplicáveis, conforme a documentação e as informações cadastrais disponíveis.

O cadastramento, recadastramento e atualização cadastral de USUÁRIOS enquadrados na TARIFA SOCIAL, na TARIFA DE VULNERÁVEIS ou em outras categorias ou tratamentos tarifários específicos deverão observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, o CADERNO DE ENCARGOS, o Anexo VIII e a regulação aplicável, sem prejuízo dos procedimentos próprios que venham a disciplinar a matéria.

8 MEDIÇÃO, LEITURA E DETERMINAÇÃO DO VOLUME FATURÁVEL

A determinação do volume faturável deverá observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, a regulação aplicável e os critérios técnicos e comerciais vigentes para cada tipo de unidade usuária.

Sempre que houver medição por hidrômetro ou outro equipamento de medição aplicável, o FATURAMENTO deverá considerar as leituras e registros disponíveis, observados os critérios de crítica, consistência e tratamento de anomalias previstos na regulação aplicável e nos procedimentos internos aplicáveis.

Quando não for possível apurar o consumo por leitura regular ou medição direta, o FATURAMENTO por média, estimativa ou outro critério admitido somente poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e na regulação aplicável.

Inconsistências de leitura, impedimento de acesso, ausência de medição, hidrômetro avariado, suspeita de irregularidade, consumo atípico ou outras situações que possam afetar a apuração do volume faturável deverão ser tratadas conforme a regulação e os procedimentos aplicáveis, com manutenção dos registros necessários à rastreabilidade da decisão adotada.

O volume a ser faturado pelo serviço de esgotamento sanitário deverá observar os critérios previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, no Anexo VIII e na regulação aplicável.

9 CÁLCULO E EMISSÃO DAS FATURAS

O cálculo das FATURAS deverá observar a tarifa vigente para a CONCESSÃO, a categoria da unidade usuária, a faixa de consumo, o volume faturável, os critérios de cobrança de água e esgoto, os SERVIÇOS COMPLEMENTARES, os encargos incidentes e demais valores admitidos, conforme aplicável.

A FATURA poderá contemplar, conforme o caso, os seguintes valores:

- tarifa de abastecimento de água;
- tarifa de esgotamento sanitário;
- valores relativos a SERVIÇOS COMPLEMENTARES;
- multas, encargos moratórios e demais acréscimos admitidos;
- valores decorrentes de refaturamento, compensação, estorno, parcelamento ou ajuste;
- valores de COFATURAMENTO ou de terceiros, quando aplicáveis; e
- outros valores admitidos pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, legislação ou regulação aplicável.

A emissão da FATURA deverá observar o conteúdo mínimo exigido pela regulação aplicável, incluindo, conforme aplicável, a identificação do USUÁRIO, da unidade usuária, categoria, consumo, leituras, datas relevantes, valores cobrados, débitos, encargos, canais de atendimento, informações regulatórias e demais informações obrigatórias.

A VITA SERTÃO poderá incluir na FATURA informações adicionais, avisos, campanhas institucionais, comunicações de interesse dos USUÁRIOS ou mensagens relacionadas à prestação dos SERVIÇOS, desde que observadas as normas aplicáveis e sem prejuízo das informações obrigatórias.

As alterações na estrutura tarifária ou nos valores aplicáveis deverão observar os procedimentos de homologação, autorização, divulgação e vigência previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e na regulação aplicável.

10 TARIFA SOCIAL, TARIFA DE VULNERÁVEIS E TRATAMENTOS TARIFÁRIOS ESPECÍFICOS

A aplicação da TARIFA SOCIAL, da TARIFA DE VULNERÁVEIS e de outras categorias ou tratamentos tarifários específicos deverá observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, o Anexo VIII, a Lei Federal nº 14.898/2024, a Resolução ARPE nº 292/2025, a Resolução ARPE nº 289/2025, quando aplicável, e demais normas ou atos aplicáveis.

A concessão, manutenção, perda, regularização, fiscalização, monitoramento e reporte relacionados à TARIFA SOCIAL, à TARIFA DE VULNERÁVEIS e a outros tratamentos tarifários específicos deverão observar a regulação aplicável, a tarifa vigente homologada pela ARPE, as informações cadastrais disponíveis e os procedimentos próprios que venham a disciplinar a matéria.

Esta POLÍTICA não substitui eventual procedimento operacional específico destinado ao cadastramento, recadastramento, atualização, manutenção, perda, regularização ou reporte de beneficiários da TARIFA SOCIAL, da TARIFA DE VULNERÁVEIS ou de outros tratamentos tarifários específicos.

O FATURAMENTO das unidades enquadradas na TARIFA SOCIAL, na TARIFA DE VULNERÁVEIS ou em outros tratamentos tarifários específicos deverá observar os critérios de elegibilidade aplicáveis, as regras de consumo, as faixas tarifárias e as demais condições previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO, no Anexo VIII e na regulação aplicável.

11 SERVIÇOS COMPLEMENTARES, IRREGULARIDADES E DEMAIS VALORES LANÇÁVEIS EM FATURA

A VITA SERTÃO poderá lançar nas FATURAS dos USUÁRIOS, quando cabíveis, valores relativos a SERVIÇOS COMPLEMENTARES, multas, encargos, acréscimos, ajustes e demais valores associados à prestação dos SERVIÇOS, desde que admitidos pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, pela legislação ou pela regulação aplicável.

A cobrança de SERVIÇOS COMPLEMENTARES deverá observar as condições previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e, quando aplicável, os valores, tabelas, aprovações ou homologações da ARPE.

A apuração e cobrança de valores decorrentes de fraudes, irregularidades, ligações clandestinas, intervenção indevida em medidores, by-pass, violação de equipamentos ou outras hipóteses similares deverá observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, a legislação, a regulação aplicável e os procedimentos próprios da VITA SERTÃO.

A VITA SERTÃO poderá implementar programa de detecção, tratamento e eliminação de fraudes e irregularidades comerciais, com vistas à regularidade do FATURAMENTO, da cobrança e da prestação dos SERVIÇOS, observados o CONTRATO DE CONCESSÃO, o CADERNO DE ENCARGOS e a regulação aplicável.

A receita oriunda da prestação de SERVIÇOS COMPLEMENTARES deverá ser tratada conforme o CONTRATO DE CONCESSÃO e os procedimentos contábeis, financeiros e regulatórios aplicáveis.

A inclusão de valores adicionais nas FATURAS deverá observar sua natureza, fundamento, rastreabilidade e segregação adequada em relação às TARIFAS, SERVIÇOS COMPLEMENTARES, RECEITA ADICIONAL, valores de terceiros e demais valores aplicáveis, conforme o caso.

12 ARRECADAÇÃO, CONCILIAÇÃO, REPASSES E FLUXO FINANCEIRO

A arrecadação dos valores pagos pelos USUÁRIOS deverá observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, o Contrato de Administração de Contas, o Contrato de Interdependência, o Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I e os demais instrumentos aplicáveis ao fluxo financeiro da CONCESSÃO.

As TARIFAS pagas pelos USUÁRIOS deverão ser direcionadas conforme os fluxos e contas previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO e no Contrato de Administração de Contas, observados os procedimentos aplicáveis à CONTA CENTRALIZADORA, à CONTA VINCULADA e às demais contas do projeto, quando aplicável.

A VITA SERTÃO deverá manter rotina de conciliação entre valores faturados, arrecadados, repassados, segregados, estornados, compensados e depositados nas contas previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO e no Contrato de Administração de Contas.

Quando houver valores de titularidade da COMPESA ou de terceiros, a VITA SERTÃO deverá observar as regras aplicáveis de repasse, segregação, rastreabilidade e conciliação, conforme previsto no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e nos instrumentos específicos aplicáveis.

Valores relativos a TARIFAS, SERVIÇOS COMPLEMENTARES, RECEITA ADICIONAL, COFATURAMENTO, valores da COMPESA, valores de terceiros, encargos, multas, estornos, compensações ou ajustes deverão ser segregados conforme sua natureza e tratamento contratual, contábil e regulatório aplicável.

Pagamentos não identificados, pagamentos em duplicidade, inconsistências de arrecadação ou divergências de conciliação deverão ser tratados conforme procedimentos aplicáveis, com manutenção dos registros necessários à rastreabilidade das providências adotadas.

13 AJUSTES DE FATURAMENTO

Contestações, reclamações e questionamentos relacionados às FATURAS deverão ser tratados pelos canais competentes, observados o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, a regulação aplicável e os procedimentos internos pertinentes.

Retificações, refaturamentos, compensações, devoluções, parcelamentos, estornos ou outros ajustes de FATURAMENTO somente deverão ocorrer quando houver fundamento contratual, regulatório, legal, técnico ou decisão competente.

Os ajustes de FATURAMENTO deverão ser registrados de forma a permitir a identificação da unidade usuária, do período de referência, do valor envolvido, do fundamento do ajuste, da área responsável, dos documentos de suporte e das providências adotadas.

A recuperação de consumo decorrente de irregularidade, fraude, impedimento de medição, violação de equipamento ou outras hipóteses similares deverá observar a regulação aplicável e os procedimentos próprios de apuração, notificação, cobrança e contestação.

14 INADIMPLÊNCIA E MEDIDAS DECORRENTES

A identificação da inadimplência deverá observar os registros de FATURAMENTO, arrecadação e conciliação disponíveis, bem como os critérios definidos no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos e na regulação aplicável.

A VITA SERTÃO poderá adotar medidas de cobrança, negociação, parcelamento, recuperação de crédito e demais providências cabíveis, observados o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos, a legislação e a regulação aplicável.

Encargos moratórios, multas, juros, atualização monetária e demais acréscimos somente deverão ser aplicados nas hipóteses, limites e condições admitidos pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos e normas aplicáveis.

A suspensão, interrupção, religação ou restabelecimento dos SERVIÇOS em razão de inadimplência ou outra hipótese aplicável deverá observar o CONTRATO DE CONCESSÃO, a legislação, a regulação aplicável e os procedimentos específicos da VITA SERTÃO.

Esta POLÍTICA não substitui eventual política ou procedimento específico de cobrança, recuperação de crédito, suspensão, interrupção, religação ou restabelecimento dos SERVIÇOS.

15 COFATURAMENTO E VALORES DE TERCEIROS

A cobrança, por meio de FATURA emitida pela VITA SERTÃO, de valores relacionados a serviços prestados por terceiros somente deverá ocorrer quando admitida pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, por seus Anexos, pela regulação aplicável ou por instrumento específico válido.

O COFATURAMENTO deverá observar as condições pactuadas em contrato, convênio ou instrumento congênere aplicável, os atos da ARPE e, quando aplicável à CONCESSÃO, a Norma de Referência ANA nº 13/2025, nos termos em que incorporada pela ARPE ou internalizada no CONTRATO DE CONCESSÃO.

Os valores de COFATURAMENTO ou de terceiros deverão ser identificados e segregados conforme sua natureza, de forma a permitir adequada conciliação, rastreabilidade, controle contábil e prestação de informações às partes competentes.

A VITA SERTÃO não deverá ser considerada responsável pela prestação do serviço cofaturado, salvo disposição expressa em instrumento específico ou norma aplicável.

16 INTERFACE COM OBRIGAÇÕES REGULATÓRIAS E CONTRATUAIS

As informações geradas no processo de FATURAMENTO poderão ser utilizadas para atendimento de obrigações contratuais, regulatórias, contábeis, financeiras e de reporte, observados o CONTRATO DE CONCESSÃO, seus Anexos e a regulação aplicável.

A VITA SERTÃO deverá manter registros e bases de dados compatíveis com as necessidades de fiscalização, auditoria, atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, apuração de INDICADORES DE DESEMPENHO, cálculo de TARIFAS EFETIVAS, apuração do ITS e demais obrigações previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO e em seus Anexos.

A utilização das informações de FATURAMENTO para fins de apuração de indicadores, verificação independente, reporte regulatório, acompanhamento de programas contratuais ou cumprimento de obrigações específicas deverá observar as metodologias, instrumentos e procedimentos próprios aplicáveis a cada matéria, inclusive quando previstos no Anexo III, no CADERNO DE ENCARGOS, no Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I, no Regulamento Geral dos Serviços ou em outros instrumentos aplicáveis.

As áreas responsáveis deverão preservar, conforme suas atribuições, as informações, memórias de cálculo, bases de dados e documentos necessários à comprovação dos valores faturados, arrecadados, compensados, estornados, devolvidos, repassados ou reportados.

17 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais no âmbito do FATURAMENTO, arrecadação, cadastro, aplicação tarifária, TARIFA SOCIAL, TARIFA DE VULNERÁVEIS, contestação de FATURAS, recuperação de crédito, COFATURAMENTO e demais atividades correlatas deverá observar a Lei Federal nº 13.709/2018, as normas aplicáveis e as políticas internas da VITA SERTÃO.

O acesso a bases de dados de USUÁRIOS deverá ser restrito às finalidades aplicáveis e às pessoas autorizadas, observadas as atribuições de cada área.

O compartilhamento de dados pessoais com terceiros, prestadores de serviço, PODER CONCEDENTE, ARPE, VERIFICADOR INDEPENDENTE ou outros agentes deverá observar a legislação aplicável, o CONTRATO DE CONCESSÃO, os instrumentos contratuais pertinentes e as políticas internas da VITA SERTÃO.

18 RESPONSABILIDADES INTERNAS

A execução desta POLÍTICA deverá observar a estrutura organizacional, os procedimentos internos e as atribuições das áreas competentes da VITA SERTÃO.

Compete às áreas envolvidas no processo de FATURAMENTO atuar de forma coordenada para assegurar, conforme suas atribuições:

- a atualização e consistência das informações cadastrais utilizadas no FATURAMENTO;
- a apuração do consumo ou volume faturável;
- a aplicação da tarifa vigente para a CONCESSÃO, observada a regulação aplicável;
- a emissão de FATURAS em conformidade com os requisitos regulatórios aplicáveis;
- a conciliação dos valores faturados, arrecadados, repassados, estornados, compensados ou ajustados;
- a segregação de valores conforme sua natureza;
- o tratamento de contestações, ajustes, refaturamentos, estornos e compensações;
- a preservação de registros e evidências necessários; e
- a comunicação às áreas competentes de situações que possam gerar impacto regulatório, contratual, econômico-financeiro, tributário, operacional ou reputacional.

As áreas Jurídica, Regulatória, Financeira, Contábil, Comercial, Operacional, de Tecnologia da Informação, Compliance e demais áreas competentes deverão ser envolvidas conforme a natureza do tema e a necessidade de avaliação específica.

19 DÚVIDAS, INCONSISTÊNCIAS E COMUNICAÇÕES INTERNAS

Dúvidas relacionadas à interpretação, aplicação ou cumprimento desta POLÍTICA poderão ser encaminhadas à área responsável pelo FATURAMENTO e gestão comercial da VITA SERTÃO, sem prejuízo do apoio das áreas Jurídica, Regulatória, Financeira, Contábil, Compliance, Operações, Tecnologia da Informação ou demais áreas competentes.

Eventuais inconsistências, erros, omissões, lançamentos indevidos, divergências de cálculo, falhas de conciliação ou situações que possam afetar a regularidade do FATURAMENTO deverão ser comunicados às áreas competentes para avaliação e adoção das providências cabíveis.

Quando tais situações envolverem suspeita de fraude, manipulação de registros, uso indevido de dados, ocultação de informações ou conduta incompatível com as normas internas da VITA SERTÃO, poderão ser utilizados os canais internos competentes, inclusive o Canal de Ética, quando aplicável.

20 REVISÃO, ATUALIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta POLÍTICA deverá ser atualizada sempre que necessário, especialmente em razão de alterações no CONTRATO DE CONCESSÃO, em seus Anexos, na estrutura tarifária vigente, na regulação aplicável, em

atos da ARPE, no Manual de Operação da Gestão Comercial nos Municípios integrantes da MRAE I ou em procedimentos internos da VITA SERTÃO.

A atualização desta POLÍTICA deverá observar as regras internas de governança e aprovação da VITA SERTÃO.

Esta POLÍTICA e suas atualizações deverão ser disponibilizadas nos canais de relacionamento aplicáveis da VITA SERTÃO e apresentadas ou submetidas às instâncias competentes quando exigido pelo CONTRATO DE CONCESSÃO, pelo CADERNO DE ENCARGOS, pela regulação aplicável ou pelas regras internas da VITA SERTÃO.

21 CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
00	28/09/2026	Emissão Inicial

O descumprimento desta POLÍTICA poderá ensejar a adoção das medidas internas, contratuais, legais ou disciplinares cabíveis, conforme a natureza da situação e as normas internas aplicáveis.

Esta POLÍTICA entra em vigor na presente data.

Assinatura Eletrônica
28/09/2026 16:49 (BRT)



Eduardo Marques De Almeida Dantas

012.***-**-59

Eduardo Marques de Almeida Dantas

Eduardo Dantas

Diretor Presidente

Assinatura Eletrônica
28/09/2026 16:54 (BRT)



Gilson de Oliveira Carvalho

063.***-**-66

Gilson de Oliveira Carvalho

Gilson Carvalho

CFO