

Cartilha **Cadastro** de

CONSUMIDORES

ELETRODEPENDENTES



arsesp

ÍNDICE



1. INTRODUÇÃO

2. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

3. PRINCÍPIOS GERAIS

**4. INFORMAÇÕES DAS PERMISSIONÁRIAS E
CONCESSIONÁRIAS**

5. PERGUNTAS FREQUENTES



1. INTRODUÇÃO

A energia elétrica é um bem essencial à vida e vital para consumidores eletrodependentes.

Eletrodependentes são pacientes cujo tratamento requer disponibilidade constante de energia elétrica, pois dependem de equipamentos elétricos de uso contínuo para manter funções vitais, realizar terapias ou garantir condições mínimas de saúde e sobrevivência.



A fim de evitar que desligamentos na rede elétrica venham a surpreender e afetar unidades consumidoras em que existam pessoas **dependentes de equipamentos elétricos de autonomia limitada**, a Resolução Normativa Aneel (REN) nº 1000/2021¹ alerta sobre a importância de que seja feito o **cadastro da unidade** em que existam pacientes em tais condições. Desse modo, o aviso prévio em caso de desligamento programado na rede elétrica permite ao titular da unidade consumidora adotar as medidas necessárias para garantir o funcionamento de equipamentos elétricos vitais à preservação da vida humana.

Nesta Cartilha, consumidores e usuários dos serviços de distribuição de energia elétrica encontrarão orientações sobre os critérios e procedimentos necessários para o cadastro de unidades consumidoras enquadradas nessa situação.

¹ A Resolução Normativa Aneel (REN) nº 1000/2021, que estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, pode ser consultada em: < <https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.html> >.



2. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

É dever da distribuidora de energia elétrica organizar e manter atualizado o cadastro de todos os consumidores e usuários do serviço público de distribuição, com “informação da existência de pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica cadastradas pelo consumidor”².

O cadastro visa, assim, garantir que unidades em que existam pacientes eletrodependentes (1) recebam, com antecedência mínima de 5 dias úteis e por documento escrito e individual, aviso sobre desligamentos programados e (2) tenham prioridade no restabelecimento do serviço em caso de interrupção programada, conforme disposto nos *“Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist) Módulo 8 - Qualidade da Energia Elétrica”*.

*“Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist)
Módulo 8 - Qualidade da Energia Elétrica*

Seção 8.2 - Qualidade do Serviço

5 Indicadores de Continuidade do Serviço de Distribuição de Energia Elétrica

5.7 Aviso de interrupções.

5.7.3 Nas unidades consumidoras onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, os consumidores deverão ser avisados da interrupção de forma preferencial e obrigatória, por meio de documento escrito e personalizado, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data da interrupção, desde que efetuem o cadastro da unidade consumidora na distribuidora para receberem esse tipo de serviço.”

² Cf. o inciso VII do art. 659 da Resolução Normativa Aneel nº 1000/2021.



O cadastro de cliente vital tem **validade de 12 meses** e deve ser atualizado anualmente, com o envio de documentação médica, também atualizada, comprovando a necessidade do uso do equipamento. **A falta de recadastramento pode levar à perda dos benefícios relacionados ao cadastro**, conforme estabelece a Resolução Normativa Aneel nº 1000/2021.

“Resolução Normativa Aneel nº 1000, de 7 de dezembro de 2021

Título I

Parte Geral

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Seção III

Dos Principais Direitos e Deveres

Art. 6º A distribuidora deve alterar o cadastro do consumidor e demais usuários no prazo de até 5 dias úteis da solicitação ou, caso haja necessidade de visita técnica, em até 10 dias úteis, observadas as situações específicas dispostas nesta Resolução.

§ 1º A distribuidora deve cadastrar de imediato a existência de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, mediante comprovação médica. (Incluído pela REN Aneel 1.042, de 20.09.2022)

...

Art. 7º A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com o objetivo de:

...

V - informar ao consumidor e ao público em geral sobre a importância do cadastramento de pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;”

Em um contexto geral, alertamos, nesta Cartilha, sobre a importância de todas as distribuidoras de energia elétrica disporem de uma estrutura de atendimento ao público que viabilize o cadastro de tais unidades consumidoras, conforme disposto na Resolução Normativa Aneel nº 1000/2021 e no Prodist.



3. PRINCÍPIOS GERAIS (PASSO A PASSO)

Cadastro: o cadastro, na distribuidora ou permissionária local de energia, da unidade consumidora em que existam pessoas usuárias de equipamentos elétricos de autonomia limitada deve ser feito mediante a **apresentação de relatório médico que comprove a necessidade de o paciente utilizar equipamentos elétricos vitais para a sobrevivência.**

Prioridade no Atendimento: o cadastro como unidade em que há pessoa dependente de equipamentos elétricos de autonomia limitada garante o atendimento prioritário em caso de interrupções de energia.

Comunicação: a distribuidora deve informar os consumidores cadastrados, por meio de documento escrito e com antecedência de 5 dias úteis, sobre desligamentos programados, a fim de que o titular da unidade consumidora possa adotar medidas necessárias para garantir a segurança e o funcionamento dos equipamentos essenciais.

Direitos e Deveres: constituem deveres específicos da unidade consumidora em que existam pessoas usuárias de equipamentos elétricos de autonomia limitada manter dados cadastrais atualizados junto à distribuidora de energia elétrica, informar a distribuidora sobre a necessidade do uso de equipamentos vitais e garantir o acesso dos técnicos da distribuidora aos equipamentos de medição.

Equipamentos: a distribuidora deve ser informada sobre a potência e o tempo de uso dos equipamentos considerados vitais, cuja lista geralmente inclui aparelhos como respiradores, bombas de infusão e outros equipamentos médicos essenciais.

Documentação Necessária para o Cadastramento (exemplos):

- documento de identidade e CPF do titular da unidade consumidora;
- documento de identidade e CPF da pessoa que utiliza o equipamento vital (se não for o titular);
- número e endereço completo da unidade consumidora;
- laudo ou relatório médico detalhado, comprovando a necessidade de o paciente utilizar equipamento elétrico; o documento deve incluir o CID (Código Internacional de Doenças), o CRM do médico e a especificação dos equipamentos utilizados;
- formulário de cadastro preenchido e assinado pelo médico responsável, especificando o tipo de aparelho, a potência do equipamento e o tempo de uso diário ou contínuo; e
- termo de compromisso assinado pelo titular da unidade consumidora, declarando ciência sobre as condições do cadastro.



4. INFORMAÇÕES DAS DISTRIBUIDORAS E PERMISSIONÁRIAS DE ENERGIA ELÉTRICA

As distribuidoras e permissionárias de energia elétrica possuem canais próprios para o cadastramento de unidade consumidora em que existam pessoas que dependem continuamente de equipamentos elétricos para sobreviver ou manter funções vitais.

Para saber mais, consulte o portal eletrônico ou entre em contato com a distribuidora que serve a região. Relacionamos, a seguir, os endereços eletrônicos das distribuidoras e permissionárias locais que prestam serviço no Estado de São Paulo:

CPFL: <https://www.cpfl.com.br/UTI-Domiciliar>

EDP São Paulo: <https://www.edp.com.br/cadastro-de-equipamentos-eletricos/>

Enel São Paulo: https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/Para_Voce/cadastro-de-clientes-vitais.html

Energisa Sul-Sudeste: Para realizar ou atualizar o cadastro, o titular da conta deve comparecer, presencialmente, a uma das agências da Energisa.

Neoenergia Elektro: <https://www.neoenergia.com/web/sp/sua-casa/cadastro-de-equipamentos-vitais>

Cedrap: <https://cedrap.com.br/1620-2/>

Cedri: <https://www.cedri.com.br/>

Cemirim: <https://cemirim.com.br/cadastro-de-unidade-essencial/>

Cerim: <https://www.cerim.com.br/cadastro>

Ceripa: <https://ceripa.useallcloud.com.br/agenciavirtual3>

CERMC: <https://cermc.useallcloud.com.br/agenciavirtual3>

Cernhe: <https://www.cernhe.com.br/equipamentos-de-sobrevida>

Cerpro: <https://www.cerpro.com.br/informacoes/>

Cerrp: <https://www.cerrp.com.br/>

Cervam: <https://www.cervam.com.br/>

Cetril: <https://cetril.com.br/cadastro-uc-equipamentos-vitais/>

Ceris: <https://www.ceris.com.br/>

Para maiores detalhes sobre o atendimento prestado pela distribuidora ou permissionária local, consulte a Cartilha Temática sobre a “Estrutura de Atendimento”³ e de Reclamações⁴, disponibilizada no site da Arsesp.

³ Consulte: https://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/Cartilhas_Tematicas_Arsesp-Estrutura_de_atendimento.pdf

⁴ Consulte: https://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/Cartilhas_Tematicas_Arsesp-Tratamento_de_Reclamacoes.pdf



5. PERGUNTAS FREQUENTES

Algumas dúvidas frequentes sobre o tema são listadas e respondidas a seguir.

Posso cadastrar mais de um paciente no mesmo endereço?

Sim. Basta apresentar as documentações citadas no item 3 acima para cada paciente eletrodependente.

O cadastro garante fornecimento ininterrupto?

Não. O cadastro garante prioridade no restabelecimento, mas não impede interrupções decorrentes de manutenção, acidentes ou eventos climáticos.

E se eu mudar de casa?

Em caso de mudança, o cadastro deve ser refeito junto à distribuidora (ou permissionária local) que atende a nova unidade consumidora.

O que acontece se eu não renovar o laudo, ou se ele vencer?

O laudo médico deve ser renovado anualmente, sob o risco de ter interrompidos todos os benefícios.

Há custo para o cadastro?

Não. Todo o processo é gratuito.



6. DICAS IMPORTANTES

- Verifique se os equipamentos elétricos vitais à preservação da vida de eletrodependentes possuem bateria reserva e informe-se sobre o seu tempo de duração.
- Tenha sempre à mão os meios de contato de familiares, hospitais e distribuidora de energia.
- Mantenha sempre carregadas as luzes de emergência e lanternas existentes na unidade consumidora.
- Em caso de emergência grave, acione imediatamente o Samu (192) ou a unidade de saúde mais próxima da unidade.
- Se você conhece alguém que utilize equipamento vital a base de energia elétrica e que não tenha feito cadastro junto à distribuidora ou permissionária local, oriente-o a se cadastrar. A informação correta e o registro adequado podem salvar vidas.



arsesp

ACOMPANHE NOSSAS **REDES SOCIAIS**



arsespoficial



arsesp_oficial



arsesp_oficial



arsesp

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rua Cristiano Viana, 428 | São Paulo, SP | CEP: 05411-000

PABX: (11)3204-2100 | www.arsesp.sp.gov.br