

Cartilha **Cadastro** de

**CONSUMIDORES**

**ELETRODEPENDENTES**



arsesp

# ÍNDICE



**1. INTRODUÇÃO**

**2. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL**

**3. PRINCÍPIOS GERAIS**

**4. INFORMAÇÕES DAS PERMISSONÁRIAS 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 1000/2021<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> 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> >. Cf. o inciso VII do art. 659 da Resolução Normativa Aneel nº 1000/2021.



## 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”<sup>2</sup>.

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.”*

<sup>2</sup> 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> >. 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](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<sup>3</sup> e de Reclamações<sup>4</sup>”, disponibilizada no site da Arsesp.

<sup>3</sup> Consulte: [Cartilha do Consumidor de Energia Elétrica – Atendimento, Reclamações e Direitos e Deveres](#)

<sup>4</sup> Consulte: [Cartilha do Consumidor de Energia Elétrica – Atendimento, Reclamações e Direitos e Deveres](#)



## 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

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

- 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

NOS ACOMPANHE **NAS 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](http://www.arsesp.sp.gov.br)