

Manual do Cliente Sobrevida – CEDRI

1. Definição

Conforme artigo 436 da Resolução Normativa Aneel 1.000/2021, considera-se Cliente Sobrevida (ou Cliente Vital) unidade consumidora onde existem pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, desde que efetuado o prévio cadastro da unidade consumidora na distribuidora para recebimento desse tipo de serviço.

2. Objetivo do Cadastro

Garantir que o cliente receba aviso prévio sobre interrupções programadas na rede elétrica com no mínimo 5 dias úteis de antecedência, e para suspensões de fornecimento de maneira a evitar prejuízos ao funcionamento dos aparelhos elétricos que preservam a vida do paciente.

3. Quem Pode Solicitar

O titular da conta de energia ou procurador legalmente constituído (Anexar procuração). Pode ser pessoa física ou jurídica responsável pelo usuário do equipamento vital.

4. Documentação Exigida

a) Dados do usuário e UC:

- RG e CPF do titular e do paciente (ou certidão de nascimento);
- Endereço e número da instalação/UC;
- Telefone de contato.

b) Atestado/Relatório médico:

- Nome, idade, data de nascimento do paciente;
- CID e descrição clínica;
- Aparelho vital especificado (marca, modelo, potência, tempo de uso);
- Carimbo, assinatura e CRM do médico responsável.

c) Formulário específico:

- Termo de Cadastro e Responsabilidade preenchido e assinado;

[CLIQUE AQUI PARA BAIXAR](#)

5. Pontos de Envio e Atendimento

O cadastro pode ser realizado presencialmente CEDRI ou pelos canais digitais como WhatsApp ou e-mail (engenharia@cedri.com.br), conforme política da empresa.

6. Prazo de Análise

A distribuidora possui até 5 dias úteis para analisar a documentação e confirmar ou recusar o cadastro.

7. Limitações

O cadastro não isenta o cliente de responsabilidades contratuais como pagamento e não impede a suspensão do fornecimento por acidentes, deficiência técnica ou inadimplência, ou outras situações de desligamentos que ocorrem à revelia da CEDRI, além de não conceder anistia de débitos

8. Responsabilidades da Distribuidora

- Comunicar manutenções/desligamentos programados com antecedência de 5 dias úteis;
- Encaminhar de forma escrita, específica e comprovação de entrega com antecedência de 15 dias para efetuar a suspensão de fornecimento.
- Manter dados atualizados, mantendo campanhas de atualização de cadastro.

10. Base Legal

- Resolução ANEEL nº 1.000/2021, Art. 436.