

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

## Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	13
8.	ANEXOS.....	13
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	21

## 1.OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para fornecimento do benefício da UTI Domiciliar.

## 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

### 2.2. Área

Gerência de atendimento a clientes.

## 3.DEFINIÇÕES

**UTI Domiciliar:** Equipamentos elétricos de sobrevivência/respiração artificial com necessidade de utilização ininterrupta instalados em unidade consumidora residencial.

**Back Office:** Funcionário da Contratada designado a tratar os casos de “UTI Domiciliar”.

**CCS - Customer Care and Service:** Software da SAP que permite a gestão comercial atendendo aos requisitos de negócio legais das empresas do grupo CPFL Energia.

**Contratada:** Empresa contratada pela CPFL para prestação de serviços de atendimento por meio das modalidades atendimento eletrônico e/ou atendimento humano, para fornecer informações, processar e registrar reclamações e/ou solicitações de consumidores.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	1 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

**CRM - Customer Relationship Management:** Software da SAP que permite a gestão do relacionamento com o consumidor, atendendo aos requisitos de negócio legais das empresas do grupo CPFL Energia.

#### 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução Normativa Nº 414, de 9 de Setembro de 2010, considerando as devidas atualizações na regulamentação, promovidas pelo regulador.

Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST), Módulo 8, Qualidade da Energia Elétrica: normatizam e padronizam as atividades técnicas relacionadas ao funcionamento e desempenho dos sistemas de distribuição de energia elétrica.

#### 5.RESPONSABILIDADES

As Gerencias de atendimento a clientes das distribuidoras são responsáveis pela validação dos documentos e cadastro das características de UTI.

#### 6.REGRAS BÁSICAS

Os consumidores que necessitam de UTI Domiciliar podem solicitar à distribuidora o fornecimento de energia nessa condição especial para:

- Priorização nos atendimentos emergenciais;
- Recebimento de avisos de interrupções programadas;
- Desconto na tarifa de consumo, desde que atendidas às condições e exigências previstas na REN 414/2010 ANEEL.Descrever a sequência de etapas/tarefas necessárias para a execução de um processo ou atividade.

##### 6.1. Condição Especial de Atendimento

###### 6.1.1. Priorização de Restabelecimento de Fornecimento

Nos casos de falta de energia elétrica inesperada, as instalações cadastradas nessa condição especial terão prioridade no restabelecimento do fornecimento.

###### 6.1.2. Desligamentos Programados

Os consumidores cadastrados em condição especial de UTI Domiciliar deverão ser avisados da interrupção de forma preferencial, por meio de documento escrito e personalizado, com antecedência mínima de **5 dias úteis** em relação à data programada e com entrega comprovada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	2 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

### 6.1.3. Inibição da Ação de Corte

O cadastramento das instalações inibirá as ações de corte por um período de, no mínimo 365 dias corridos (366 dias em ano bissexto). A prorrogação desse prazo está condicionada ao recadastramento.

**IMPORTANTE:** Este cadastramento não isenta o consumidor do pagamento das faturas de energia elétrica ou de parcelamentos de débitos.

### 6.2. Etapas:

#### Cabe ao Back Office:

- Analisar documentos;
- Gerar nota quando necessário;
- Realizar o cadastro;
- Acessar o módulo de cartas;
- Acompanhar o fluxo do processo;
- Indeferir quando necessário;
- Analisar situações especiais;
- Encerrar NS (Nota de Serviço) interna.

#### Recebimento:

- Por intermédio de malotes das agências de atendimento da CPFL;
- E-mails internos;
- Cartas de consumidores;
- Liminares da justiça;
- NS's internas (IW59).

Observação: Todos os documentos devem ser anexados à NS e arquivados, para futuras consultas ou auditorias.

#### Fluxo do Processo:

- Documentos para análise;
- Laudo médico;
- Código da instalação.

#### Verificar:

- Carimbo/assinatura/CRM do profissional médico;
- Descrição da doença/moléstia e a necessidade de utilização do aparelho elétrico.

#### Deferido no CRM:

- Inserir o código da instalação e consultar:
- CPF genérico;
- Classe;
- Ativa/inativa;
- Cadastro anterior de UTI.

#### Indeferido no CRM:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	3 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

- Encerrar a NS (se houver) e enviar carta ao consumidor.

Observação: O documento apresentado pelo consumidor deverá estar sempre anexo à NS ou à atividade para análise.

#### Módulo de cartas:

- Todas as ocorrências (deferidas ou indeferidas) devem ser registradas no módulo de cartas para consultas, controles e auditorias.
- Acessar o módulo de cartas, registrar o novo documento no “Assunto” como UTI Domiciliar e encerrar o registro como deferido/indeferido.

### 6.3. Solicitação de Enquadramento/Cadastramento

#### 6.3.1. Documentação necessária

As áreas de atendimento devem registrar a solicitação do consumidor e orientá-lo sobre a necessidade de encaminhamento de toda a documentação necessária a seguir indicada, **no prazo de até 10 dias úteis**:

1. O nome do paciente, nome e CRM (Número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina) do médico que o acompanha;
2. Cópia da fatura de energia;
3. Cópia autenticada do laudo médico com data atualizada com as seguintes informações:
  - Nome do profissional médico responsável;
  - Número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina – CRM;
  - Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – Número do CID;
  - Descrição dos aparelhos, equipamentos ou instrumentos utilizados na residência que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
  - Descrição da situação clínica e de saúde do morador portador da doença;
  - Número de horas mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento;
  - Carimbo e assinatura do médico.

#### 6.3.2. Endereços para envio da documentação

**CPFL PAULISTA:** Os documentos das solicitações relacionadas a essa empresa devem por correspondência aos cuidados da área de Relacionamento Escrito – DPCA, Rua Jorge de Figueiredo Corrêa, 1632, Bloco 3, 3º andar, Jardim Professora Tarcília, CEP 13087-397 - Campinas – SP.

**CPFL PIRATININGA e SANTA CRUZ:** Os documentos das solicitações relacionadas a essa empresa devem por correspondência aos cuidados da área de Relacionamento Escrito – DJCA, Rua Jorge de Figueiredo Corrêa, 1632, Bloco 3, 3º andar, Jardim Professora Tarcília, CEP 13087-397 - Campinas – SP.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	4 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

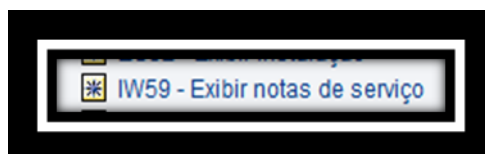
**RGE:** Os documentos das solicitações relacionadas a essa empresa devem por correspondência aos cuidados da área de Relacionamento Escrito – DRSA, Avenida São Borja, 2801, Fazenda São Borja, CEP 93032-525, São Leopoldo - RS.

Quando o consumidor entregar a documentação em um dos Postos de Atendimento Presencial, essa deverá ser digitalizada, anexada na solicitação no sistema comercial CCS. Pode ser encaminhada por malote em seguida.

**IMPORTANTE:** quando o consumidor apresentar documentos originais nas agências, a autenticação se dará através da comparação com as cópias simples e o atendente responsável pelo recebimento deverá fazer a seguinte anotação no verso dos documentos: “Cliente apresentou documentos originais na Agência”, assinando (de forma legível) e datando

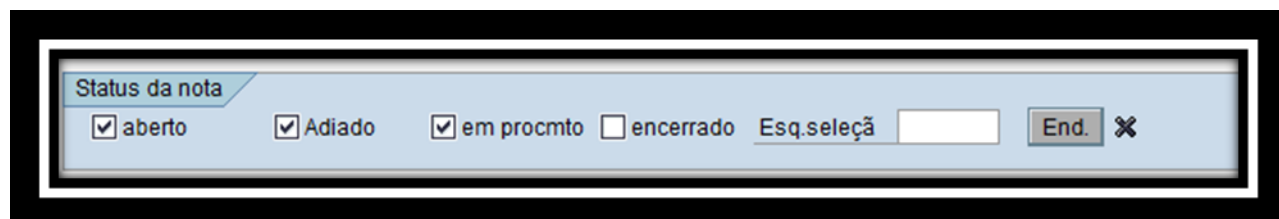
#### 6.4.1. Extração de Notas de Serviços

Modo de extração de notas no CCS.

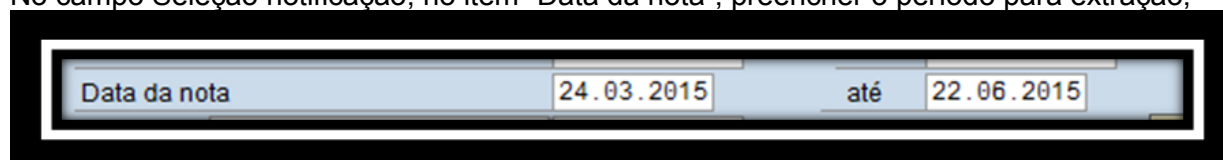


Preencher os campos conforme orientado a baixo:

No campo “Status da nota”, clicar nos itens “aberto”, “adiado” e “em processamento”;



No campo Seleção notificação, no item “Data da nota”, preencher o período para extração;



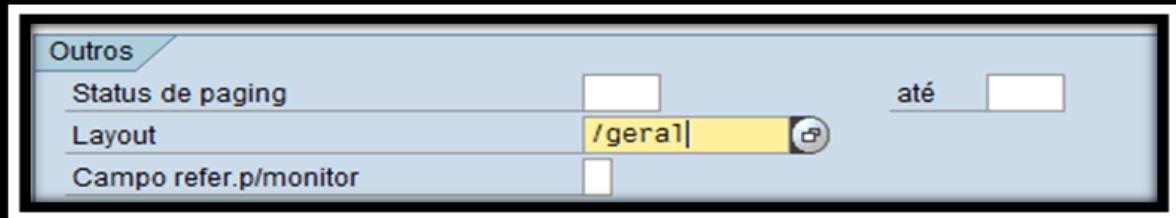

No campo “Dados gerais/dados administrativos”, no item “Descrição” preencher com \*uti domiciliar\*;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	5 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar



No campo “Outros”, em *Layout*, preencher com **/geral** e, após este procedimento clicar na figura do relógio para iniciar a extração.

Solicitações para cadastramento, renovação e cancelamento de UTI domiciliar, são feitos por meio Action Box “Serviços” - FO “UTI Domiciliar”

**Atendimento Back Office**

Encerrar o contato | Área de navegação | Área aplicação

Parceiro de negócios

Nome:   
Telefone:   
Parceiro:  Princ. ☐  
Nome:   
Parceiro:  Princ. ☐

Processamento de chamadas

B.Office | Emerg | Contato | Consulta | Serviços

Histórico - Contato | Hierarquia

Pesquisa de Cliente | Ambiente de Dados | Pesquisa Atividade

Pesquisa: Contatos  
para: Período  
Válido desde: 12.07.2021  
Válido até: 27.07.2021  
Status:   
Início

**Parceiro de Negócios**

Nº:   
CPF/CNPJ:

**Instalação**

Nº:  ☐ Somente Contrato Ati  
End.(Rua/Nº/Edifício):   
CEP/Localidade/Pais:   
Equipamento(Nº Serie):

**Protocolo**

Protocolo:

**Referência da Instalação**

Referência:

Atividades:

- Aferição do Medidor
- Alteração de Fase
- Canc e Repr de NS
- Canc-Rep LN/Canc.SOL
- Cancelamento WEBPID
- CPFL Total
- Denúncias
- 2ª Via carta PID
- Encerramento Contrat
- Deslig Programado
- Desl Progr Irrigante
- Relig Progr Irrig
- Emprést Compulsório
- Equip de Medição
- Hist. de Atividades
- Ilum. Pública - Ampl
- Indicadores Técnicos
- Inst.Med.Red. Comuni
- Leitura de Medidores
- Reforma Padrão - 315
- Mala Direta
- Noti Inst s/contrato
- Padrão Irregular
- Prog Social Cadastro
- Prog Soc - Parcela
- Ramal de Ligação
- Remover/Afastar Rede
- Rep Passeio / Galhos
- Retira.Medid.Deixado
- Reag/ Canc serv agen
- UTI Domiciliar
- UTI Domiciliar BO**

**Serviços UTI domiciliar**

UTI Domici	Descrição breve
2001	Cadastramento UTI
2002	Renovação UTI
2003	Cancelamento UTI

✓ ✱ 🏠 ✕

Solicitações para cadastramento e renovação Baixa Renda e UTI Domiciliar, são feitos por meio Action Box "cadastro" - FO cadastro baixa renda BO



Confidencialidade

Tipo de Documento: Procedimento  
Área de Aplicação: Gestão Comercial  
Título do Documento: UTI Domiciliar

Encerrar o contato | Área de navegação | Área aplicação

Parceiro de negócios

Nome: [ ]  
Telefone: [ ]  
Parceiro: [ ] Princ. [ ]  
Nome: [ ]  
Parceiro: [ ] Princ. [ ]

Processamento de chamadas

[ B.Office ] [ Emerg. ] [ Contato ] [ Consulta ] [ Serviços ] [ Cadastro ] [ Contas ] [ R. ]

--- Cadastro ---  
Alt Data Vencimento  
Altera End da Instal  
Alt End Entr/Corresp  
Alt Res/Cas/Ati TMA  
Alt Res/Cas/Ati AGN  
Altera ZNOME/Contrat  
Atualização Cônjuge  
Cadastro Baixa Renda  
**Cadas Baixa Renda BO**  
Cadastro e-mail DP  
Comp. Micro Mini Ger  
Correção de Cadastro  
Micro Mini Geração 2  
MM Transf de Saldo  
Débito Automático

Histórico - Contato | Hierarquia

Pesquisa de Cliente | Ambiente de Dados | Pesquisa Atividade | Menu Interativo

Pesquisa para: Parceiro de negócios | Ambien.dds. | Inf. Dados Mes  
[ Início ]

Pesquisa: Contatos  
para: Período  
válido desde: 12.07.2021  
válido até: 27.07.2021  
Status: [ ]  
[ Início ] [ ]

#### Cadastramento Baixa Renda - Back Office

Tipo do Benefício

☒ Bolsa Família ☐ Baixa Renda Indígena ☐ Baixa Renda Quilombola ☐ Beneficiário BPC

Baixa Renda com UTI

☐ Cadastro Baixa renda - UTI domiciliar ou outros equipamentos? Data de duração do tratamento [ ]  
☐ Recadastro Baixa Renda - UTI domiciliar ou outros equipamentos?

Identificação

Instalação	0036402591	Parceiro de Negócio	712239291	CPF	09878276856
Nº ID	22756548	Orgão Emissor	SSP	Estado	SP
NIS	[ ]	Cod.Familiar	[ ]	Cód. Ben.	[ ]
NB	[ ]	Data Atualização Cad.	[ ]		
Estado Cad.	[ ]	Município Cadastro	[ ]		

#### Anexar Documento

Para conceder o benefício de UTI sempre será necessário registrar o FO de Serviços e UTI Domiciliar BO, quando houver registro de nota o documento deverá estar anexo à nota, quando não houver o registro de nota o documento deverá estar anexo na atividade, conforme segue exemplo:

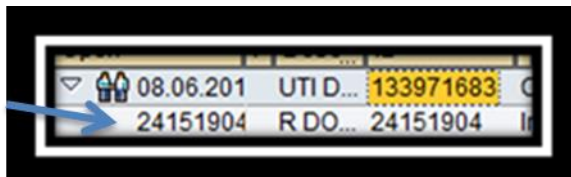
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	8 de 21



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Trata-se de renovação de UTI e não houve o registro de nota, os documentos foram analisados como procedente e foi gerado o FO de Serviços e UTI Domiciliar BO:

Para anexar o documento, clicar duas vezes na instalação (conforme abaixo):



Na sequência, clicar nos campos indicados:



Na tela a seguir, clique no primeiro item .



Após clicar no primeiro item, **criar anexo**.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	9 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar



Na sequência, selecionar a área onde o documento foi salvo, clicar no documento que será salvo no campo como anexo:



#### 6.4.2. Cadastramento

No ato do registro da Nota de Serviço de UTI Domiciliar ou de Baixa renda UTI domiciliar, é feito um bloqueio preliminar pelo prazo de 10 dias úteis, período para aguardar o recebimento da documentação.

Se a documentação atender aos critérios, será realizado pelo responsável o cadastro de UTI Domiciliar ou de Baixa renda UTI domiciliar.

Caso a documentação não atenda aos critérios será enviada uma carta com o motivo da recusa ao consumidor, conforme ANEXO I – MODELO CARTA RESPOSTA PEDIDO INDEFERIDO.

A documentação analisada deverá estar anexa a Nota de Serviço.


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	10 de 21


 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Os documentos são recebidos nas Agências de Atendimento, site, e-mail ou por correspondência.

Procedimento de cadastramento pelo site:

MAIS SERVIÇOS			
Minha conta	Minha energia	Meu cadastro	Outros serviços
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Débitos e 2ª via de conta</li> <li>&gt; Conta fácil</li> <li>&gt; Histórico de consumo</li> <li>&gt; Trocar o nome na conta</li> <li>&gt; Alterar data de vencimento</li> <li>&gt; Conta digital</li> <li>&gt; Data da leitura</li> <li>&gt; Autoleitura rural</li> <li>&gt; Débito automático</li> <li>&gt; Conta mínima</li> <li>&gt; Tarifa Branca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nova ligação</li> <li>&gt; Falta de energia</li> <li>&gt; Religar energia</li> <li>&gt; Desligar energia</li> <li>&gt; Envio Documentos</li> <li>&gt; Desligamento programado</li> <li>&gt; Reformar o meu poste padrão</li> <li>&gt; Alteração de carga</li> <li>&gt; Autoleitura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Atualizar cadastro</li> <li>&gt; Meus pedidos</li> <li>&gt; Cadastro de Baixa Renda</li> <li>&gt; Atualização de cônjuge</li> <li>&gt; Contrato de fornecimento</li> <li>&gt; Revisão cadastral</li> <li>&gt; Reprogramação de Nota de Serviço</li> <li>&gt; Cadastro de UTI domiciliar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Denunciar furto de energia</li> <li>&gt; Reparos de iluminação pública</li> <li>&gt; Poda de árvore</li> <li>&gt; Doações</li> </ul>
			Ajuda online
			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Central de ajuda</li> <li>&gt; Glossário itens de faturamento</li> <li>&gt; Custeio de iluminação pública</li> </ul>


Minha conta ▾ Minha energia ▾ Meu cadastro ▾ Outros serviços ▾ Ajuda online ▾


Olá, Clara  
Seu código: 33104212 ▾

Home > Envio de Documentos

## Envio de Documentos


Para solicitar o serviço, informe os dados abaixo:

\* TIPO DE DOCUMENTO

Selecione um tipo de documento

- Pedido de isenção de Débitos - Ligação Inativa
- Orçamento de conserto de aparelho
- Laudo médico, cadastro de UTI domiciliar**
- Estudo de Viabilidade de Forn. de Energia Elétrica

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	11 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/envio-documentos

CPFL ENERGIA RGE Minha conta Minha energia Meu cadastro Outros serviços Ajuda online Criar conta Entrar

Home > Envio de Documentos

## Envio de Documentos

Para solicitar o serviço, informe os dados abaixo:

\* TIPO DE DOCUMENTO

Laudo médico, cadastro de UTI domiciliar

DESCRIÇÃO DO ARQUIVO

Número do Protocolo

Código do Imóvel

NÚMERO DO PROTOCOLO:

Insira o protocolo

Localizar

### 6.4.3. Comunicação ao Consumidor

Para os casos de pedidos **indeferidos**, será encaminhada carta ao consumidor comunicando o resultado da análise do processo, vide Anexo I.

A carta de indeferimento é enviada pelo responsável pela análise, de forma individual, conforme cada caso analisado.

Quando o pedido é **deferido**, é incluída orientação na fatura de energia elétrica seguinte ao cadastramento.

### 6.4.4. Recadastramento

Trinta dias antes do término do prazo de 12 meses é enviada uma carta, automaticamente via print center, solicitando o envio dos documentos necessários (vide item 6.2.1) para manter a condição especial de atendimento. É concedido ao consumidor um prazo de 15 dias para esse envio.

O responsável irá analisar a documentação recebida e, caso procedente, irá registrar a atividade (FO) para conceder mais 12 meses do benefício de UTI Domiciliar ou de Baixa renda UTI domiciliar. Essa documentação deverá estar anexa a essa atividade.

Caso a documentação não seja procedente será enviada carta com o motivo da recusa ao consumidor, conforme ANEXO I – MODELO CARTA RESPOSTA PEDIDO INDEFERIDO.

### 6.4.5. Descadastramento

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	12 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Devemos efetuar o descadastramento somente se solicitado pelo consumidor.

**Exemplo:** Algum morador dirige-se a uma agência e solicita o cancelamento da UTI apresentando o atestado de óbito. Acessar o cadastro no CRM e utilizar a “opção 3”.

#### 6.4.5.1. Somente UTI Domiciliar

O encerramento da garantia de fornecimento permite a liberação para a suspensão de fornecimento no caso de fatura com prazo do reaviso vencido, observado os 90 dias do vencimento, bem como o aviso para desligamento programado deixa de ser específico e por meio de comprovante de recebimento.

#### 6.4.5.2. Baixa Renda com UTI Domiciliar

Além das situações previstas no item **6.2.6.1**, a unidade consumidora, também, perderá o desconto na Tarifa Social de Baixa Renda.

### 6.5. Situação Não Considerada No Processo

Os casos de consumidores com medicamento em geladeira, efetuando diálise, portadores de doenças degenerativas, que ficam confinados no leito, portadores de deficiências mentais e usuários de aparelhos de inalação não se enquadram no processo de UTI Domiciliar.

Na situação em que o consumidor solicitar o benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica juntamente com a garantia do fornecimento, o registro da unidade consumidora no benefício tarifário é feito pela área de atendimento, a qual deve considerar além das condições já elencadas no item **6.2**:

1. O profissional médico não atuante no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS ou em estabelecimento particular conveniado;
2. O relatório e o atestado deverão ser homologados pela Secretaria Municipal ou Distrital de Saúde.

### 6.6. Gestão do Processo

Caberá às gerências responsáveis pela gestão da inadimplência o acompanhamento dos eventuais débitos provenientes de consumidores com a garantia de fornecimento.

Os prazos para recebimento de documentos, o cadastramento e recadastramento dessas unidades consumidoras serão de responsabilidade da Gerência de Relacionamento Grupo B.

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

## 8. ANEXOS

Anexo I – Modelo Carta Resposta Pedido Indeferido

Anexo II – Atualização Cadastral I – UTI Domiciliar

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	13 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Anexo III – Atualização Cadastral II – UTI Domiciliar  
Anexo IV – Descadastramento Da UTI Domiciliar  
Anexo V – Fluxo Do Processo De UTI Domiciliar

## Anexo I – Modelo Carta Resposta Pedido Indeferido

CIDADE, XX de XXXXXXXX de 20XX.

À  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (“CONSUMIDOR”)  
[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO ATUALIZADO]  
N.º da Unidade Consumidora: [INSERIR]

Ref: UTI DOMICILIAR.

Prezado CONSUMIDOR,

Em atenção à sua solicitação, informamos que o seu pedido para cadastro em nosso sistema em condição especial de atendimento foi indeferido, por não se enquadrar como UTI Domiciliar.

O cadastramento com condição especial de atendimento somente é concedido nos casos em que o paciente necessita de UTI Domiciliar para sobrevivência, como a utilização de aparelhos elétricos que forneçam oxigênio de forma ininterrupta para portador de doença ou deficiência residente no mesmo local, nos termos da regulação vigente.

Colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos considerados necessários.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Xxxxxxx  
(Gerente)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	14 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

## Anexo II – Atualização Cadastral I – UTI Domiciliar

CIDADE, XX de XXXXXXXX de 20XX.

À

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (“CONSUMIDOR”)

[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO ATUALIZADO]

N.º da Unidade Consumidora: [INSERIR]

Ref: RECADASTRAMENTO DE UTI DOMICILIAR.

Prezado CONSUMIDOR,

A [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] informa que para manter a condição especial de atendimento à sua unidade consumidora por mais um período de 12 (doze) meses, em virtude da existência de UTI Domiciliar instalada no local, será necessário que encaminhe os documentos abaixo relacionados até o dia dd/mm/aaaa:

- 1- Correspondência contendo o nome do paciente, bem como o nome e CRM do médico que o acompanha.
- 2- Cópia autenticada do laudo médico contendo: (i) data atualizada; (ii) descrição e caracterização da necessidade do aparelho e seu período de utilização; (iii) número do CID, com carimbo e assinatura do médico.
- 3- Cópia da fatura de energia elétrica referente à unidade consumidora atendida em condição especial.

A documentação solicitada deve ser encaminhada para a [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] no seguinte endereço:

- [INSERIR O ENDEREÇO DA DISTRIBUIDORA CONFORME ITEM 5.2.2]

A [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] ressalta que a documentação especificada acima deve ser atualizada e encaminhada à [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] a cada 12 (doze) meses pelo CONSUMIDOR para a manutenção das condições especiais previstas na legislação vigente.

Caso a documentação para renovação do cadastro não seja encaminhada pelo CONSUMIDOR, sua unidade consumidora será descadastrada da condição especial de

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	15 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

atendimento, ficando sujeita às condições normais de fornecimento, inclusive com relação à cortes e interrupções, nos termos do artigo 172, da Resolução Normativa da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL n.º 414/2010.

Por fim, caso o CONSUMIDOR necessite de prorrogação de prazo para apresentação de sua documentação, a [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] solicita que entre em contato no seguinte canal:

- [INSERIR CANAL DE COMUNICAÇÃO]

Ciente da Vossa compreensão, a [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] aguarda a apresentação dos documentos para efetivar a atualização cadastral de sua unidade consumidora, mantendo-a na condição de atendimento especial, bem como permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]

NOME:

CPF:

COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ

### Anexo III – Atualização Cadastral II – UTI Domiciliar

CIDADE, XX de XXXXXXXX de 20XX.

À

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (“CONSUMIDOR”)

[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO ATUALIZADO]

N.º da Unidade Consumidora: [INSERIR]

Ref: RECADASTRAMENTO DE UTI DOMICILIAR.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	16 de 21



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Prezado CONSUMIDOR,

A **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** reitera a solicitação encaminhada em **dd/mm/aaaa**, requerendo a apresentação dos documentos abaixo até o dia **dd/mm/aaaa**, para manutenção da condição de atendimento especial à sua unidade consumidora, em virtude da UTI Domiciliar instalada no local por mais um período de 12 (doze) meses, nos termos da regulação vigente.

1. Correspondência contendo o nome do paciente, bem como o nome e CRM do médico que o acompanha.
2. Cópia autenticada do laudo médico contendo: (i) data atualizada; (ii) descrição e caracterização da necessidade do aparelho e seu período de utilização; (iii) número do CID, com carimbo e assinatura do médico.
3. Cópia da fatura de energia elétrica referente à unidade consumidora atendida em condição especial.

A documentação solicitada deve ser encaminhada para a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** no seguinte endereço:

• **[INSERIR O ENDEREÇO DA DISTRIBUIDORA CONFORME ITEM 5.2.2]**

Caso a documentação para renovação do cadastro não seja encaminhada pelo CONSUMIDOR, sua unidade consumidora será descadastrada da condição especial de atendimento, ficando sujeita às condições normais de fornecimento, inclusive sujeita a corte e interrupções, nos termos do artigo 172, da Resolução Normativa da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL n.º 414/2010.

Por fim, caso o CONSUMIDOR necessite de prorrogação de prazo para apresentação de sua documentação, a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** solicita que entre em contato no seguinte canal:

• **[INSERIR]**

Ciente da Vossa compreensão, a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** aguarda a apresentação dos documentos para efetivar a atualização cadastral de sua unidade consumidora, mantendo-a na condição de atendimento especial, bem como permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	17 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Atenciosamente,

[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]

NOME: \_\_\_\_\_

CPF:

**COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ**

#### Anexo IV – Descadastramento Da UTI Domiciliar

CIDADE, XX de XXXXXXXX de 20XX.

À

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (“CONSUMIDOR”)

[INSERIR ENDEREÇO COMPLETO ATUALIZADO]

N.º da Unidade Consumidora: [INSERIR]

**Ref: RECADASTRAMENTO DE UTI DOMICILIAR.**

Prezado CONSUMIDOR,

[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA], concessionária de serviço público de fornecimento de energia elétrica, vem, por meio da presente expor e requerer o que segue.

Considerando que:

- I. Em dd/mm/aaaa a [INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA] notificou o CONSUMIDOR, requerendo a apresentação de documentos para atualização

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	18 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

do cadastro e manutenção de sua condição especial de atendimento, em razão da UTI Domiciliar instalada na unidade consumidora.

II. O CONSUMIDOR não apresentou os documentos dentro do prazo concedido pela **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]**.

III. O CONSUMIDOR foi descadastrado da condição especial de atendimento.

A **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** informa que em decorrência da não atualização cadastral, o CONSUMIDOR perdeu sua condição de atendimento especial, virtude de sua UTI Domiciliar, podendo a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** suspender a energia da unidade consumidora em caso do advento de quaisquer das hipóteses previstas no item 172, da Resolução Normativa n.º 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Para que o CONSUMIDOR seja recadastrado na condição especial de atendimento, será necessário que encaminhe, imediatamente, à **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** os documentos abaixo relacionados:

- 1- Correspondência contendo o nome do paciente, bem como o nome e CRM do médico que o acompanha.
- 2- Cópia autenticada do laudo médico contendo: (i) data atualizada; (ii) descrição e caracterização da necessidade do aparelho e seu período de utilização; (iii) número do CID, com carimbo e assinatura do médico.
- 3- Cópia da fatura de energia elétrica referente à unidade consumidora atendida em condição especial.

A documentação solicitada deve ser encaminhada para a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** no seguinte endereço:

• **[INSERIR O ENDEREÇO DA DISTRIBUIDORA CONFORME ITEM 5.2.2]**

A **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** ressalta que a documentação especificada acima, deve ser atualizada pelo CONSUMIDOR a cada 12 (doze) meses.

Pelo exposto, a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** esclarece que em razão da não atualização cadastral, o CONSUMIDOR perdeu sua condição de atendimento especial, e, em tendo interesse, deverá apresentar à **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** os documentos acima relacionados, para nova análise e cadastro.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	19 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

Ciente da Vossa compreensão, a **[INSERIR DENOMINAÇÃO SOCIAL DA DISTRIBUIDORA]** aguarda a apresentação dos documentos para recadastramento da unidade consumidora do CONSUMIDOR, para retorno de sua condição de atendimento especial, bem como permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

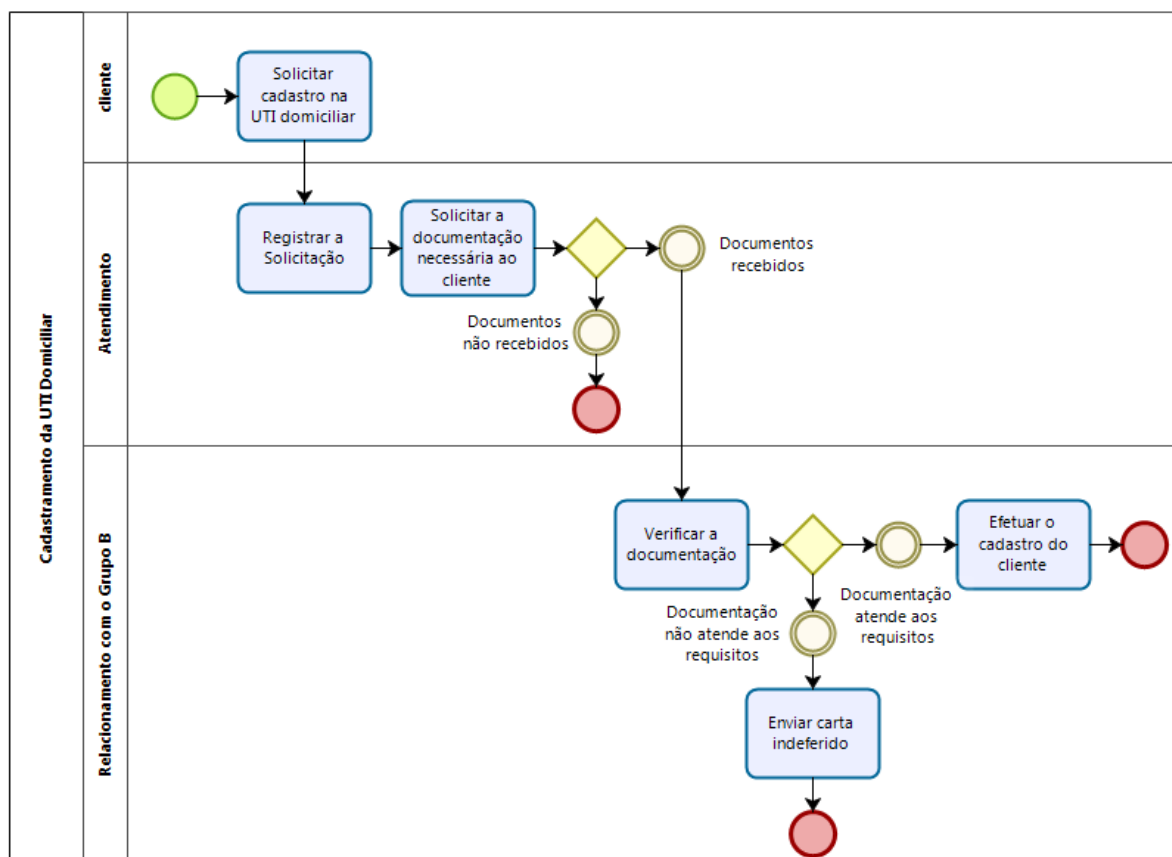
Atenciosamente,

**NOME:**

**CPF:**

**COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ**

#### Anexo V – Fluxo Do Processo De UTI Domiciliar



N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	20 de 21

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	UTI Domiciliar

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.3. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Coordenação de Qualidade Comercial	Luciane Cristina Felipin
CPFL Paulista	Gerência de Gestão Comercial	Letícia Reis da Silva
CPFL Paulista	Gerência de Gestão Comercial	Marcelo Henrique Povero Silva
CPFL Paulista	Gerência de Gestão Comercial	Dulcimara Kelly Simplicio Rodrigues

### 9.4. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.3	21/03/2014	Detalhamento do Item 5.2 "Solicitação de Enquadramento/ Cadastramento", em especial a necessidade de anexar documentação na nota 8000 e também enviar por e-mail.
1.4	16/12/2015	Atualização dos endereços a serem enviadas as correspondências com a documentação Alteração do procedimento de recadastramento e descadastramento (item 5.2.5 e 5.2.6) Atualização dos Anexos com as cartas de aviso
1.5	30/05/2018	Atualização do endereço de envio de documento e revisão periódica
1.6	31/07/2019	Revisão Periódica e adequação à Norma 0. Inclusão de procedimento do atendimento para tratativas de UTI Domiciliar.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14292	Instrução	1.7	Eduardo Crivelaro	11/08/2021	21 de 21