

## Aviso de Privacidade – Clientes de Grupo A e B

A Neoenergia S.A., junto às empresas que fazem parte do [Grupo](#), se compromete a proteger a sua privacidade em conformidade com a Legislação de Proteção de Dados Pessoais, em particular a Lei nº 13.709/2018, conhecida como LGPD. Aqui, seus dados pessoais serão conduzidos de maneira legal, leal e transparente, sendo tratados para fins legítimos, específicos, guiados de forma adequada e limitada exclusivamente ao que for necessário. Além disso, manteremos seus dados pessoais conservados de uma maneira que permita sua devida identificação e apenas pelo tempo necessário para cumprir os objetivos dos nossos serviços.

A Neoenergia implementou todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger seus dados contra perda acidental, alteração, acesso e uso ou divulgação não autorizada. Tendo também estabelecido procedimentos para reagir a qualquer incidente de segurança que possa afetar seus dados pessoais.

Em conformidade com a LGPD e este Aviso de Privacidade, a Neoenergia poderá tomar decisões referentes ao tratamento dos seus dados pessoais, envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Assim, informamos que o tratamento dos seus dados pessoais, durante e após a relação contratual decorrente do fornecimento de energia elétrica, visando o cumprimento das obrigações e responsabilidades legais da

Neoenergia, está sujeito às determinações emanadas pelas autoridades públicas do setor elétrico brasileiro.

Como consequência do seu relacionamento com a Neoenergia, antes de nos fornecer dados de terceiros, como nomes, documentos e informações de contato, é necessário que eles tenham consciência dos termos estabelecidos neste Aviso de Privacidade.

## Quem é responsável pelo processamento dos seus dados pessoais?

A responsável pelo processamento dos seus dados é:

**NEOENERGIA DISTRIBUIÇÃO BRASÍLIA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.522.669/0001-92, com sede na ST SMAS PARKSHOPPING, s/n, Trecho 1 Lote A, Brasília/DF, CEP: 71.219-900

## Que dados pessoais tratamos?

Os dados pessoais que a Neoenergia poderá processar, considerando os serviços, necessidades e manifestações de cada cliente, são:

- Assinatura
- Assinatura eletrônica
- Atividades e negócios
- Benefício de Prestação Continuada (BPC)
- Benefícios INSS
- Bens e serviços recebidos e fornecidos pelos afetados
- Características da residência
- Cargos Profissionais
- Certificado Cadastro de Imóvel Rural (CCIR)
- Código da instalação
- Código Familiar
- Compensações e indenizações

- Comprovante de residência/trabalho
- Consumo de Energia do Cliente
- Conta Contrato/Código do Cliente
- Contrato
- Contrato Social ou Aditivos
- Cópia do contrato de compra e venda, ou de locação/arrendamento, ou ainda escritura
- Dados bancários
- Dados de deduções e impostos
- Dados de estado civil
- Dados de infrações administrativas
- Dados de lugares visitados -Dados do inadimplemento
- Dados familiares
- Dados relativos a condenações e infracções penais
- Data de nascimento
- Documento legal que outorga poderes aos diretores ou representantes legais
- Documento pessoal com foto
- E-mail
- Endereço postal
- Entradas, rendimentos
- Faturamento
- Faturas e Notas Fiscais
- Hábitos de utilização de atendimento digital (frequência, forma e dispositivos, setores etc.)
- Histórico de pagamentos
- Idade
- Imagem e voz
- Informações de protesto e negativação
- IPTU
- Licenças, permissões, autorizações
- Local Consumo
- Lugar de nascimento
- Nacionalidade

- Nome e sobrenome
- Nosso número (boletos bancários)
- Número da ocorrência de rede
- Número da Ordem de Serviço/Nota de Reclamação/Nota de Serviço
- Número da unidade consumidora
- Número de Inscrição Social (NIS)
- Número do Imóvel Receita Federal (NIRF)
- Número do processo judicial
- Número, fotos e coordenadas do medidor
- Origem étnica ou racial
- Parceiro de negócios
- Procuração
- Profissão
- Protocolo de atendimento
- Renda per capita familiar
- CPF/RG/Passaporte
- Saúde ou condição física e mental
- Seguros
- Sexo
- Subsídios e benefícios
- Telefone
- Transações financeiras

Nesse sentido, podemos solicitar, durante o seu relacionamento com a Neoenergia, uma documentação original e uma cópia, como evidência das informações fornecidas, de qualquer um dos documentos listados acima.

## Como obtemos seus dados pessoais?

Você nos fornece seus dados pessoais através de e-mail, app, telefone, aplicações internas, carga de dados por rede, formulários físicos, aplicações ou sistemas de terceiros, canal presencial, formulários da Web, e-commerce e por tablet.

Requeremos que você atualize seus dados pessoais à medida que eles passam por alterações e sempre forneça informações verdadeiras, pois precisamos ter suas informações atuais.

## Para que finalidade processamos seus dados?

Seus dados pessoais serão tratados para as seguintes finalidades:

- 1) Criação de novos cadastros de clientes e Unidades Consumidoras
- 2) Ações de Cobrança Administrativas e de Campo
- 3) Acompanhamento do Contas a Receber, Provisão para perdas esperadas de créditos de liquidação duvidosa (PECLD), Parcelamentos e elaboração de relatórios de controle dos clientes inadimplentes.
- 4) Auditoria do Contas a Receber, Provisão para perdas esperadas de créditos de liquidação duvidosa (PECLD) e, parcelamento de dívidas.
- 5) Ações de Inspeção, Enlace e Blindagem
- 6) Gestão do Faturamento
- 7) Atualização de dados cadastrais dos clientes e Unidades Consumidoras
- 8) Operação de Leitura e Entrega de Faturas de Energia
- 9) Informações Prestadas aos Órgãos Públicos
- 10) Gestão e planejamento da arrecadação
- 11) Gestão do Ressarcimento de Danos Elétricos
- 12) Ações de Ouvidoria
- 13) Prestação de serviço público de energia elétrica para consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo B
- 14) Concessões e Auditorias de Benefícios Fiscais/Regulatórios
- 15) Atendimento ao Cliente
- 16) Tratativa de Jornada, Qualidade e Comunicação com Clientes
- 17) Auditorias do processo de Perdas
- 18) Asseguração e assessoria incluídos no Plano Anual de Auditoria Interna

- 19) Gestão de Objetivos Comerciais
- 20) Tratamento de Denúncias
- 21) Gestão das Reclamações Comerciais
- 22) Gestão do sistema elétrico
- 23) Serviços contratado pelo cliente e faturado dentro da fatura de energia
- 24) Ações de eficiência energética
- 25) Gestão dos Canais Digitais
- 26) Avaliação de projetos submetidos nas chamadas públicas das distribuidoras
- 27) Gestão de Subsídios e Cumprimentos Judiciais

## Qual é a legitimidade para o processamento de seus dados?

A base legal para o processamento de seus dados pessoais para os itens acima é (i) a relação contratual para o fornecimento de energia elétrica, (ii) o cumprimento de alguma disposição legal ou regulatória que a Neoenergia esteja sujeita tendo em vista que as empresas que processam os dados são concessionárias de serviço público ou (iii) exercício regular de direitos.

Além do disposto acima, para fins de interesses legítimos, se a finalidade não estiver dentro do escopo da execução do contrato de fornecimento de energia elétrica ou de acordo com uma obrigação legal e\ou regulatória, desde que você não tenha um interesse de privacidade superior, incluindo: gestão e administração das atividades da Neoenergia, bem como estatísticas e pesquisa.

Para os titulares de dados que possuem alguma necessidade especial, para os itens 15 e 16 a Neoenergia necessita saber acerca das informações sensíveis para salvaguardar a vida de algum morador daquela unidade consumidora que necessite da energia para sobrevivência.

## Por quanto tempo mantemos seus dados?

Os dados pessoais serão mantidos pelo período necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados.

Após esse período, a Neoenergia poderá manter os dados devidamente bloqueados até o término do período de (i) obrigações a que a Neoenergia possa estar sujeita, (ii) das possíveis responsabilidades decorrente da relação subjacente ao tratamento, bem como as do próprio tratamento e (iii) caso os dados pessoais sejam anonimizados, sem possibilidade de associação ao Titular, a Neoenergia poderá manter por período indefinido.

## Com quem seus dados serão compartilhados?

Os dados pessoais estarão acessíveis aos:

1. Parceiros e prestadores de serviços, para a conquista das finalidades listadas neste Aviso de Privacidade;
2. Outras empresas do Grupo Neoenergia;
3. Órgãos públicos e autoridade competentes;
4. Para proteção dos interesses das Neoenergia, mediante ordem judicial ou requerimentos de autoridade competente;
5. Órgãos públicos para cumprimentos de obrigações legais ou regulatórias.

De qualquer forma, esses dados serão compartilhados por meio de uma base legal apropriada, sempre respeitando os princípios de legalidade, lealdade, transparência e limitação de objetivo.

Salientamos que o titular da conta de energia pode, a qualquer momento, entrar em contato com a Neoenergia para solicitar evidências que confirmem a implementação das garantias específicas de proteção dos seus dados.

Informamos que Neoenergia pode vir a fornecer seus dados pessoais para pessoas associadas e funcionários do seu grupo econômico (empresas associadas), mesmo que isso implique em uma transferência internacional de seus dados, sempre estando de acordo com os termos informados neste Aviso de Privacidade e respeitando os princípios regulamentados pela LGPD.

## Quais são os seus direitos?

De acordo com a LGPD, o titular tem direito de obter da Neoenergia, em relação aos dados por ela tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

1. Confirmação da existência de tratamento;
2. Acesso aos dados;
3. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários e excessivos, caso aplicável;
5. Portabilidade dos dados;
6. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas na LGPD;
7. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
8. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa e revogação do consentimento, caso aplicável.

Os titulares dos dados podem enviar suas solicitações, nos casos aplicáveis, através do link:

<https://www.neoenergia.com/web/brasil/lgpd-comercial>

Quando aplicável, você também tem o direito de registrar uma reclamação junto à Agência Nacional de Proteção de Dados.

Este Aviso de Privacidade poderá sofrer alterações. Publicaremos um aviso em nosso site, para dar-lhe conhecimento das modificações significativas e/ou materiais previamente a sua publicação. A versão mais atual deste Aviso de Privacidade que regerá o uso dos seus dados, sempre estará disponível no site: <https://www.neoenergia.com/web/brasil/politicas-e-avisos-de-privacidade>

As empresas do Grupo Neoenergia indicaram Delegado de Proteção de Dados, que pode ser contatado através do seguinte link, nos casos aplicáveis: <https://www.neoenergia.com/web/brasil/contato-dpo>