

## 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 instituição responsável pelo processamento dos seus dados é:

**COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - NEOENERGIA PERNAMBUCO**, e inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.835.932/0001-08, com sede na Av. João de Barros, 111, Boa Vista, Recife - PE.

## 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?**

Seus dados pessoais, para que ocorra a prestação dos nossos serviços, devem ser informados no momento do cadastro. Eles podem ser fornecidos via e-mail, aplicativos, telefone, aplicações internas, carga de dados por rede, formulários físicos, aplicações ou sistemas de terceiros, canal presencial, formulários on-line e tablet.

Além disso, podemos solicitar dados pessoais atualizados a qualquer momento, pois precisamos ter sempre suas informações mais atuais.

## Para que finalidade processamos seus dados?

Os 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 de contas a receber, Provisão de Perdas Estimadas em Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD), parcelamentos e elaboração de relatórios de controle de clientes inadimplentes;
4. Auditoria de contas a receber, Provisão Perdas Estimadas em 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 das faturas de energia;
9. Informações a serem prestadas aos Órgãos Públicos;
10. Gestão e planejamento da arrecadação;
11. Gestão da contratação e operação da Rede Credenciada;
12. Gestão do ressarcimento de danos elétricos;
13. Ações da ouvidoria;

14. Prestação de serviço público de energia elétrica para consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo BT e AT (Baixa e Alta Tensão);
15. Concessões e auditorias de benefícios fiscais e regulatórios;
16. Atendimento ao cliente;
17. Tratativa de jornada, qualidade e comunicação com clientes;
18. Auditorias dos processos de perdas;
19. Gestão de testes dos sistemas comerciais;
20. Criação de modelos preditivos;
21. Gestão de sistemas de suporte;
22. Asseguração e assessoria incluídos no Plano Anual de Auditoria Interna;
23. Gestão de objetivos comerciais;
24. Tratamento de denúncias de perdas;
25. Pesquisa de experiência do usuário;
26. Gestão das reclamações comerciais;
27. Gestão do sistema elétrico;
28. Serviços contratados pelo cliente e faturado dentro da conta de energia;
29. Ações de eficiência energética;

30. Avaliação de projetos submetidos nas chamadas públicas das distribuidoras;
31. Publicidade de produtos e serviços.
32. Gestão da Operação de Campo
33. Gestão dos Canais Digitais
34. Gestão de Subsídios e Cumprimentos Judiciais

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

A base legal para o processamento de dados pessoais pela Neoenergia, para todos os tópicos descritos na questão acima, é a existência de uma relação contratual de fornecimento de energia elétrica.

O processamento também se dá pelo cumprimento das disposições legais e regulatórias as quais a Neoenergia está sujeita, tendo em vista que os órgãos que processam os dados das nossas distribuidoras são instituições do serviço público, exercício regular de direitos, interesse vital, interesse público ou exercício regular de direito.

Além disso, para fins de interesses legítimos, se a finalidade dos dados estiver de acordo com as obrigações legais e regulatórias ou dentro do que prevê o escopo do contrato de fornecimento de energia elétrica, desde que o titular não possua um interesse de privacidade superior, os dados podem ser processados para melhoria da gestão e administração das atividades da Neoenergia, bem como suas estatísticas e pesquisas.

Para os titulares de dados que possuem alguma necessidade especial em relação aos itens “Gestão de testes dos sistemas comerciais” ou “Criação de modelos preditivos”, a Neoenergia deverá ser informada sobre dados

sensíveis, visando para salvaguardar a vida de moradores de unidades consumidoras que necessitam de energia para sobrevivência.

Para o item “Pesquisa de experiência do usuário”, a base legal será o consentimento do titular dos dados pessoais.

## Por quanto tempo mantemos seus dados?

Os dados pessoais são mantidos pelo período necessário para realização dos nossos serviços, de acordo com cada finalidade para a qual foram coletados. Assim, Neoenergia poderá manter os dados pessoais, devidamente bloqueados, até o término do período de obrigações e das possíveis responsabilidades a qual possa estar sujeita.

Além disso, em decorrência da finalidade de alguns processamentos, a Neoenergia pode manter os dados por período indefinido. Ressaltamos que nestes casos, os dados pessoais serão anonimizados, sem possibilidade de associação a um titular.

## 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://servicos.neoenergiapernambuco.com.br/Pages/lgpd-clientes.aspx>

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

Este Aviso de Privacidade pode sofrer alterações a qualquer momento. Neste caso, disponibilizaremos uma nova versão em nosso site, para que você esteja sempre informado sobre as atualizações realizadas.

Informamos que este Aviso de Privacidade, que rege o uso de dados pessoais na Neoenergia está em constante atualização. Para conferir a versão mais recente acesse nosso site clique aqui.

As empresas do Grupo Neoenergia indicaram Delegado de Proteção de Dados, que pode ser contatado através do seguinte link, nos casos aplicáveis:

<https://servicos.neoenergiapernambuco.com.br/Pages/contato-dpo.aspx>