



Aviso de Privacidade para usuários do Whatsapp Business, em conformidade com o art. 9º da Lei 13.709/19, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (a “LGPD”), e com referência ao Artigo 13 do Regulamento da UE 679/2016 (o “GDPR”)

Controlador

A AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A , com sede na Praça Leoni Ramos, nº 1, Bloco 2, São Domingos, Niterói – RJ, Brasil, CEP.: 24210-205 e CNPJ: 07.523.555/0001-67 (doravante, “Enel” ou “Controlador”), na qualidade de Controlador, tratará seus Dados Pessoais em conformidade com as disposições da legislação sobre proteção de Dados Pessoais, especialmente com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em linha com o Regulamento da UE 2016/679 (GDPR) e com o presente Aviso de Privacidade.

É importante que você leia e compreenda essas regras, que devem ser interpretadas em conjunto com outras disposições aplicáveis, especialmente aquelas provenientes da legislação em vigor.

Escopo

Este aviso de privacidade se aplica para o tratamento de dados pessoais dos usuários/consumidores da Enel no Brasil, no âmbito da utilização do canal de atendimento *Whatsapp Business*.

O *Whatsapp Business* é uma plataforma da Enel, que a empresa tem total controle, acesso e rastreabilidade quanto aos atendimentos e comunicações com seus usuários/consumidores.

Canais de Atendimento ao Titular de Dados Pessoais

Para exercer seus direitos, você pode acessar nosso site www.enel.com.br, baixar o nosso aplicativo na Play Store ou no App Store (iOS), entrar em contato em uma de nossas lojas de atendimento presencial, no call center através do telefone 0800 28 00 120 (na opção falar com nosso atendente) ou através do executivo de conta (clientes de governo ou grandes clientes) e call center do executivo de contas através do telefone 0800 28 02 375.

Objeto e métodos de tratamento



O Controlador tratará os Dados Pessoais fornecidos pelo consumidor ou legitimamente compartilhados com a Enel por terceiros durante a utilização do *Whatsapp Business*, conforme indicado abaixo:

- a) informações pessoais (por exemplo: nome, sobrenome, data de nascimento, RG/CPF/Passaporte, endereço postal/eletrônico, assinatura, telefone, comprovante de residência/trabalho, fotos, gravações/voz, número da unidade consumidora, e-mail do titular, procuradores);
- b) informações acerca dos dados familiares em casos de clientes com benefício tarifário (subclasse Baixa Renda).
- c) informações financeiras e econômicas (por exemplo: dados bancários, características da residência, subsídios/benefícios, atividades e negócios, propriedades/posses);
- d) informações judiciais (por exemplo: informações referentes a resoluções ou procedimentos de órgãos administrativos ou judiciais relacionados a infrações ou penalidades, informações cadastrais ao Ministério Público, polícia e Judiciário);
- e) outras informações (geolocalização por IP, geolocalização por coordenadas, dados de rotas de leitura, dados de consumo, valor da conta, meio de pagamento utilizado pelo cliente, forma de recebimento da conta, geolocalização da unidade consumidoras e das instalações a qual ela pertence, coordenadas latitude/longitude, ponto de referência da residência, informação de débito automático, cliente registrado na inscrição social, visualização de dívida com a ENEL, dados relativos a reclamação do consumidor).

Para os fins deste Aviso de Privacidade, tratamento significa qualquer operação realizada com Dados Pessoais, 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.

Os Dados Pessoais são coletados diretamente do consumidor ou seu representante legal, como no momento da contratação ou prestação dos serviços, nos postos de atendimento, no atendimento remoto ou fornecidos por parceiros.

Os Dados acima são definidos como “Dados Pessoais” e serão tratados por meios automáticos, como sistemas de T.I, ou em papel.

Finalidade e base legal para o tratamento



O Controlador tratará os Dados Pessoais do consumidor para o cumprimento das obrigações legais e das disposições contratuais que regem sua relação de consumo junto à ENEL, incluindo o tratamento necessário para prestar serviços, cumprir as obrigações e exercer direitos específicos no âmbito da distribuição de energia elétrica.

O tratamento dos Dados Pessoais do consumidor é, de fato, indispensável para a execução dos serviços prestados pela ENEL e para gestão do relacionamento entre essas partes durante a utilização do canal de atendimento *Whatsapp Business*. A ENEL realiza o tratamento dos Dados Pessoais do consumidor para finalidades específicas e sempre em correspondência com as bases legais estabelecidas pela LGPD.

A base legal utilizada para o tratamento de Dados Pessoais do consumidor durante a utilização do canal de atendimento *Whatsapp Business* para retorno de solicitações é a execução de seu contrato de consumo.

Destinatários de dados pessoais

Para atender às finalidades supracitadas, os Dados Pessoais do consumidor podem ser disponibilizados, para:

- a) colaboradores do Controlador ou às empresas do Grupo Enel, que tenham sido autorizadas dentro de suas atribuições e autorizações;
- b) empresas terceiras ou outros sujeitos ("Terceiros") que realizam atividades de Tratamento em nome do Controlador, na qualidade de operador, e pessoas físicas devidamente autorizadas a atuar dessa mesma forma (por exemplo: empresas que prestam serviços básicos como leitura, corte e novas ligações, empresas parceiras contratadas para elaboração de projeto e execução de obra, empresas contratadas para prestação dos serviços de campo, entre outras);
- c) comunicação de Dados Pessoais, realizada com base nas obrigações estabelecidas em lei ou regulamentação, bem como em autorizações específicas conferidas pelo consumidor;
- d) cumprimento da obrigação da ENEL de comunicar os dados às autoridades pública, sempre que uma solicitação específica for feita a esse respeito;
- f) comunicação e divulgação a Órgãos e Institutos para fins de pesquisa científica ou estatística ou para informações públicas, de forma anônima;

Compartilhamento dos Dados Pessoais

Caso você esteja usando o canal de atendimento *Whatsapp Business*, é importante que você



tenha o conhecimento dos Termos de Uso, Política, Termos de Tratamento de Dados, Termos de Serviço e Termos de Segurança de Dados que podem ser acessadas através dos links abaixo:

Termos de Uso do Whatsapp Business https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br

Política do Whatsapp Business <https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/>

Termos de Tratamento de Dados do Whatsapp Business (“Termos de Tratamento de Dados”) <https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms>

Termos de Serviço do Whatsapp Business https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/?lang=pt_br

Termos de Segurança de Dados do Whatsapp Business (“Termos de Segurança de Dados”) <https://www.whatsapp.com/legal/business-data-security-terms>

As empresas do Grupo Whatsapp e Facebook, nos termos da Política de Privacidade do Facebook, compartilham entre si os dados pessoais dos usuários, quais sejam: número de telefone e outro nome registrado no app, informações do telefone, incluindo marca, modelo e companhia de telefonia móvel, Número IP, que indica a localização da conexão da internet, qualquer pagamento ou transação financeira realizada através do Whatsapp, número de contato, status de atualização, dados sobre a atividade do uso da aplicação pelo usuário (como tempo de uso e o momento que está online) e a foto do perfil. Além disso, reforçam em seus Avisos a concordância dos usuários, sendo uma opção mandatória do Facebook/Whatsapp.

Encarregado / Data Protection Officer (DPO)

A Enel nomeou um Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais (DPO), que pode ser contatado por meio do seguinte endereço de e-mail: dpoenel.br@enel.com.

Transferência Internacional de Dados Pessoais

Seus dados Pessoais serão tratados no Brasil e na União Europeia, e conservados em servidores localizados no Brasil e na União Europeia. Tais dados poderão ser tratados em outros países, desde que seja assegurado um nível de proteção adequado, reconhecido por uma decisão específica de adequação por parte da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) ou da Comissão Europeia.



Quaisquer transferências de dados pessoais a outros países ante a ausência de uma decisão de adequação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou da Comissão Europeia serão possíveis tão somente quando fornecidas, por parte dos Titulares ou Responsáveis envolvidos, as garantias adequadas, dentre elas, as normas corporativas globais ("Binding Corporate Rules") e as cláusulas contratuais na modalidade de proteção de dados.

A transferência de seus Dados Pessoais a países terceiros, na ausência de uma decisão de adequação ou de outras garantias adequadas, conforme descrito acima, será realizada somente mediante o seu consentimento explícito ou nos casos previstos pela Lei 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou pelo GDPR (General Data Protection Regulation), e serão tratados em seu estrito interesse. Nesses casos, informamos que, embora o Grupo Enel adote instruções operacionais comuns a todos os países em que atua, a transferência de seus Dados Pessoais poderá expô-los aos riscos relativos às peculiaridades das legislações locais desses terceiros países em matéria de tratamento de Dados Pessoais.

Ao optar pela utilização do *Whatsapp Business* como Canal de Atendimento da Enel, o usuário está ciente de que há transferência internacional dos seus dados pessoais pelo Whatsapp com base no consentimento, sendo essa uma opção mandatória do Whatsapp/Facebook.

Período de armazenamento de Dados Pessoais

Os Dados Pessoais tratados para as finalidades determinadas acima serão mantidos em conformidade com os princípios da finalidade, adequação e necessidade, e em todo caso até os objetivos do tratamento terem sido alcançados.

Os Dados Pessoais dos consumidores serão tratados enquanto for mantida sua relação junto ao Controlador e serão também mantidos pelos prazos prescricionais e decadenciais aplicáveis. Os Dados Pessoais poderão, ainda, ser mantidos por prazos superiores para atenção às obrigações regulatórias ou para defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Direitos dos Titulares

De acordo com os artigos 17 a 22 da LGPD e artigos 15-22 do *General Data Protection Regulation 2016/679*, em relação aos dados pessoais comunicados, você tem o direito de:

- a) Confirmar, acessar e solicitar cópia, inclusive quanto às informações relacionadas ao uso compartilhado dos dados;
- b) Solicitar retificação dos dados, bem como anonimização, bloqueio e eliminação dos dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;



- c) Solicitar eliminação ou portabilidade;
- d) Limitar o tratamento de dados;
- e) Opor-se ao tratamento;
- f) Solicitar informação quanto às hipóteses de consentimento, sua revogação e os efeitos decorrentes;
- g) Revogar seu consentimento, no limite do estabelecido pela legislação aplicável;
- h) Solicitar revisão das decisões automatizadas

Para exercer seus direitos, você pode acessar nosso site www.enel.com.br, baixar o nosso aplicativo na Play Store ou no App Store (iOS), entrar em contato em uma de nossas lojas de atendimento presencial, no call center através do telefone 0800 28 00 120 (na opção falar com nosso atendente) ou através do executivo de conta (clientes de governo ou grandes clientes) e call center do executivo de contas através do telefone 0800 28 02 375.

Lembramos que é seu direito apresentar uma reclamação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD), por meio dos canais de atendimento e disponibilizados no website <https://www.gov.br/anpd/pt-br>.