



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - WEBSITE E CANAIS DIGITAIS - EMPRESAS DME

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta e o tratamento dos dados disponibilizados no website das empresas DME Poços de Caldas Participações S.A. - DME ("DME"), DME Distribuição S.A. - DMED ("DMED") e DME Energética S.A. - DMEE ("DMEE"), em conjunto denominadas Empresas DME.

2. ABRANGÊNCIA

A presente política aplica-se a todos os usuários do website e canais digitais das Empresas DME.

3. CONCEITOS

3.1. Cookies: arquivo armazenado durante a navegação em um website, a fim de identificar e armazenar informações visando personalizar a experiência do usuário.

3.2. Domínio: nomenclatura para localização e identificação de uma instituição na Internet.

3.3. Endereço IP: representação numérica atribuído a todo dispositivo conectado à Internet.

3.4. Website: ambiente virtual de uma instituição na Internet, comumente chamado de site.

4. LEGISLAÇÃO, NORMAS E DOCUMENTOS APLICÁVEIS

- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet
- Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor
- Lei Nº 13.853/2019 - Criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados
- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação
- Decreto Estadual nº 45.969/2012 - Acesso à Informação no Âmbito do Poder Executivo do estado de Minas Gerais



- Decreto Municipal nº 11.239/2014 - Acesso à Informação no Âmbito do Poder Executivo do município de Poços de Caldas - MG
- Código de Conduta Ética e Integridade das Empresas DME

5. DIRETRIZES

I. As Empresas DME reforçam seu compromisso com a proteção dos dados obtidos em seu website, coletando e armazenando informações em conformidade aos mais rígidos padrões de segurança e confidencialidade.

II. As informações coletadas nunca serão transferidas a terceiros ou usadas para finalidades diferentes daquelas para as quais foram coletadas, exceto por determinação legal ou judicial ou, ainda, nas hipóteses previstas na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

III. O acesso às informações coletadas é restrito a funcionários autorizados e habilitados para o uso adequado dessas informações.

IV. As Empresas DME poderão coletar informações automaticamente (cookies), podendo ser inclusos o endereço IP, tipo de navegador, nomes de domínio, tempo de acesso e consultas feitas no website. Para acesso a algumas funcionalidades, o usuário deverá fornecer informações tais como: endereço de e-mail, nome, CPF/ CNPJ, data de nascimento, endereço, número de telefone e unidade consumidora.

V. No website constará a relação das informações que poderão ser tratadas pelas Empresas DME

VI. As Empresas DME poderão utilizar as informações capturadas em seu website para:

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, 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 e negociação de dívidas
5. Ações de Inspeção
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. Débito automático em conta corrente
10. Serviço de terceiro cobrado na conta de energia
11. Ficha de compensação
12. Informações Prestadas aos Órgãos Públicos
13. Gestão e planejamento da arrecadação
14. Gestão da Contratação e Operação da Rede Credenciada
15. Gestão do Ressarcimento de Danos Elétricos
16. Ouvidoria
17. Prestação de serviço público de energia elétrica para consumidores titulares de unidades consumidoras
18. Concessões e Auditorias de Benefícios Fiscais/Regulatórios
19. Atendimento ao Cliente
20. Tratativa de Jornada, Qualidade e Comunicação com Clientes
21. Auditorias do processo de Perdas
22. Gestão de Testes dos Sistemas Comerciais
23. Criação de modelos preditivos
24. Gestão de Sistemas de Suporte
25. Asseguração e assessoria incluídos no Plano Anual de Auditoria Interna
26. Gestão de Objetivos
27. Tratamento de Denúncias
28. Pesquisa de Experiência do Usuário
29. Gestão das Reclamações Comerciais
30. Gestão do sistema elétrico
31. Serviços contratado pelo cliente e faturado dentro da fatura de energia

VII. Os dados pessoais serão obtidos por meio de e-mail, aplicativo, telefone, aplicações internas, carga de dados por rede, formulários físicos, aplicações ou sistemas de terceiros, canal presencial, formulários da Web, web (e - commerce) e tablet.

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

IX. Os dados estarão acessíveis aos parceiros e prestadores de serviços, para consecução da finalidade do Aviso de Privacidade do site; autoridades competentes; órgãos públicos para cumprimentos de obrigações legais ou regulatórias; mediante ordem judicial.





X. Qualquer comunicação de dados necessária será realizada pela DME com a base legal apropriada, respeitando os princípios de legalidade, lealdade, transparência e limitação de objetivos, entre outros.

XI. Na forma da LGPD, o Titular tem direito a obter das Empresas DME, em relação aos dados por elas 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
9. Revogação do consentimento, caso aplicável.

XII. Os titulares dos dados podem enviar suas solicitações para o exercício de direitos, nos casos aplicáveis, pelo formulário e/ou outras formas de contato divulgados no site das Empresas DME.

XIII. O acesso ao website das Empresas DME e suas funcionalidades caracterizam a adesão dos usuários aos termos desta Política.

XIV. O usuário se compromete à utilização do website apenas para os fins a que se destinam, sendo que possíveis atitudes ilícitas serão tratadas em conformidade com o disposto na legislação civil e penal vigentes.

XV. O usuário deve zelar pelos seus dados de acesso ao website das Empresas DME, mantendo-os em sigilo.



XVI. O usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida de todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial do website das Empresas DME.

XVII. A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Website e Canais Digitais - Empresas DME deverá ter sua reavaliação sempre que necessária ou a pedido da Alta Administração ou, ainda, das áreas envolvidas em suas tratativas, a fim de mantê-la alinhada aos objetivos e práticas adotadas pelas Empresas DME e à legislação vigente.

XVIII. Os casos omissos nesta política ou violações dela decorrentes deverão ser analisadas pelo Data Protection Officer – DPO para submissão ao Controlador e/ou áreas por ele designadas.

Nota 1: A presente política atende aos dispositivos da Lei Federal nº 13.709/2018.

Nota 2: Documento aprovado na 64ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da DME, na 28ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da DMED e na 28ª Ordinária do Conselho de Administração da DMEE.

