



POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO APLICATIVO VEO

Esta Política de Privacidade (“Política”) descreve como VEO ENERGIA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 63.357.772/0001-03, com sede na Avenida Coronel Silva Teles, nº 977, Edifício Dahruj Tower, Conjunto Comercial 62, Bairro Cambuí, cidade de Campinas/SP, CEP 13024-001 (“Veo Energia”, “nós” ou “Controladora”), trata dados pessoais de usuários que acessam ou utilizam o aplicativo, plataforma, portal, site, ambiente digital ou demais interfaces eletrônicas disponibilizadas sob a denominação “Veo” (“Plataforma”).

A Plataforma é destinada a beneficiários, associados, cooperados, consorciados, consumidores, representantes legais e/ou usuários vinculados ao Sistema de Compensação de Energia Elétrica (“SCEE”), regulado pela Lei 14.300/2022 e pela Resolução Normativa 1.000/2021 da ANEEL (“Usuários”).

Ao acessar ou utilizar a Plataforma, o Usuário declara estar ciente das condições previstas nesta Política.

1. OBJETIVO DESTA POLÍTICA

1.1. Esta Política tem por objetivo informar, de forma clara e transparente:

- a) Quais dados pessoais poderemos coletar;
- b) Para quais finalidades os dados pessoais serão utilizados;
- c) Com quem os dados poderão ser compartilhados;
- d) Por quanto tempo os dados poderão ser armazenados;
- e) Quais são os direitos dos titulares;
- f) Quais medidas de segurança são adotadas;
- g) Como o titular poderá entrar em contato conosco.

1.2. Esta Política complementa o Termo e Condições de Uso da Plataforma, bem como contratos, termos de adesão, regulamentos, estatutos, políticas e demais documentos aplicáveis à relação mantida entre o Usuário e a Veo Energia.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para fins desta Política:

“ANPD”: Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

“Controladora”: pessoa jurídica responsável por tomar as principais decisões sobre o tratamento de dados pessoais.

“Dados pessoais”: informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável.



“Dados pessoais sensíveis”: dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dados referentes à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.

“Encarregado/DPO”: pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre a Controladora, os titulares de dados e a ANPD.

“Operador”: pessoa física ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome da Controladora.

“Titular”: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.

“Tratamento”: toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

“Usuário”: pessoa física que acessa a Plataforma em nome próprio ou como representante de pessoa jurídica, associação, cooperativa, consórcio, unidade consumidora ou outro beneficiário.

3. QUEM É RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS DADOS

3.1. Para fins desta Política, a Controladora dos dados pessoais será:

VEO ENERGIA S.A.

CNPJ: 63.357.772/0001-03

Endereço: Avenida Coronel Silva Teles, nº 977, Edifício Dahruj Tower, Conjunto Comercial 62, Bairro Cambuí, cidade de Campinas/SP, CEP 13024-001

E-mail de contato: marilia.cunha@veoenergia.com.br

Canal de privacidade/LGPD: legal@veoenergia.com.br

Encarregado/DPO: Marília Cunha Santos Oliveira

3.2. A depender da estrutura contratual e operacional aplicável, outras empresas, entidades ou terceiros poderão atuar como controladores independentes ou operadores de dados, incluindo associações, cooperativas, consórcios, administradoras, gestoras, comercializadoras, distribuidoras, instituições financeiras, instituições de pagamento, fornecedores de tecnologia e prestadores de serviço.

3.3. Quando terceiros atuarem como controladores independentes, o tratamento de dados realizado por eles poderá estar sujeito às respectivas políticas de privacidade, termos de uso e regras próprias.

4. QUAIS DADOS PESSOAIS PODEMOS COLETAR

4.1. Poderemos coletar e tratar os seguintes dados pessoais, conforme a funcionalidade utilizada e a relação mantida com o Usuário:

4.1.1. Dados cadastrais e de identificação

- a) Nome completo;
- b) CPF;
- c) RG ou outro documento de identificação, quando necessário;
- d) Data de nascimento, quando aplicável;
- e) Nacionalidade, estado civil e profissão, quando necessário para fins contratuais ou cadastrais;
- f) Razão social, CNPJ e dados de representante legal, no caso de pessoa jurídica;
- g) Assinatura eletrônica ou aceite eletrônico;
- h) Imagem de documento ou comprovante, quando necessário para validação cadastral.

4.1.2. Dados de contato

- a) Endereço residencial, comercial ou de correspondência;
- b) E-mail;
- c) Telefone;
- d) WhatsApp;
- e) Dados de contato de representante, procurador ou responsável autorizado.

4.1.3. Dados da unidade consumidora

- a) Número da unidade consumidora, instalação, cliente ou código equivalente;
- b) Endereço da unidade consumidora;
- c) Distribuidora responsável;
- d) Modalidade tarifária;
- e) Classe e subclasse de consumo;
- f) Grupo tarifário;
- g) Histórico de titularidade, quando aplicável;
- h) Informações necessárias ao enquadramento, vinculação, rateio ou compensação de energia.

4.1.4. Dados de consumo, faturamento e energia

- a) Histórico de consumo de energia elétrica;
- b) Faturas de energia;
- c) Valores cobrados;
- d) Vencimentos;
- e) Histórico de pagamentos;
- f) Status de débitos;
- g) Energia compensada;
- h) Excedentes e créditos de energia;
- i) Saldo de créditos;
- j) Percentual de rateio ou alocação;
- k) Economia estimada ou apurada;
- l) Informações sobre bandeiras tarifárias, tributos, encargos, componentes tarifárias e itens da fatura;

- m) Dados de geração, energia injetada, energia alocada ou indicadores relacionados à operação de geração distribuída.

4.1.5. Dados financeiros e de pagamento

- a) Valores devidos;
- b) Boletos, pix, QR Code, links de pagamento ou códigos de barras;
- c) Confirmação de pagamento;
- d) Status de liquidação;
- e) Histórico de transações;
- f) Dados necessários à conciliação financeira;
- g) Informações fornecidas por bancos, instituições de pagamento, gateways, adquirentes, subadquirentes ou parceiros financeiros.

4.1.6. Dados de acesso, navegação e dispositivo

- a) Endereço IP;
- b) Data e hora de acesso;
- c) Registros de login;
- d) Ações realizadas na Plataforma;
- e) Identificadores de dispositivo;
- f) Sistema operacional;
- g) Navegador;
- h) Versão do aplicativo;
- i) Geolocalização aproximada, quando derivada de IP ou autorizada pelo Usuário;
- j) Logs de segurança;
- k) Cookies, pixels, SDKs ou tecnologias similares, quando aplicável.

4.1.7. Dados de atendimento e comunicação

- a) Solicitações, protocolos e chamados;
- b) Mensagens enviadas pelo Usuário;
- c) Gravações ou transcrições de atendimento, quando aplicável;
- d) Anexos enviados pelo Usuário;
- e) Histórico de comunicações;
- f) Preferências de contato;
- g) Respostas a pesquisas de satisfação.

5. DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

5.1. Como regra, a Plataforma não tem por finalidade coletar dados pessoais sensíveis.

5.2. Caso, excepcionalmente, o Usuário envie dados pessoais sensíveis em documentos, mensagens, anexos ou solicitações de atendimento, esses dados serão tratados apenas na medida necessária para atender à solicitação, cumprir obrigação legal ou regulatória, exercer direitos ou proteger interesses legítimos, conforme permitido pela LGPD.

5.3. O Usuário deve evitar enviar dados sensíveis que não sejam necessários à sua solicitação.

6. COMO COLETAMOS OS DADOS

6.1. Os dados pessoais poderão ser coletados das seguintes formas:

- a) Diretamente do Usuário, no cadastro, atualização de dados, envio de documentos, abertura de chamados ou uso da Plataforma;
- b) Por meio da navegação e uso da Plataforma;
- c) Por meio de associações, cooperativas, consórcios, administradoras, gestoras, comercializadoras ou empresas do grupo econômico;
- d) Por meio de distribuidoras de energia elétrica;
- e) Por meio de instituições financeiras, instituições de pagamento, gateways, adquirentes, subadquirentes ou parceiros de pagamento;
- f) Por meio de fornecedores de tecnologia, integradores, sistemas de medição, sistemas de faturamento, ERPs, CRMs ou plataformas de atendimento;
- g) Por meio de bases públicas ou fontes legítimas, quando necessário para validação cadastral, prevenção a fraude, cumprimento de obrigação legal ou execução contratual;
- h) Por meio de representantes legais, procuradores, empresas contratantes ou responsáveis autorizadas.

7. PARA QUAIS FINALIDADES UTILIZAMOS OS DADOS

7.1. Os dados pessoais poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

7.1.1. Cadastro, autenticação e gestão da conta

- a) Criar e manter a conta do Usuário;
- b) Validar identidade e credenciais de acesso;
- c) Permitir login seguro;
- d) Prevenir acessos indevidos;
- e) Recuperar senha;
- f) Gerenciar permissões e perfis de acesso.

7.1.2. Validação da condição de beneficiário

- a) Confirmar vínculo do Usuário com associação, cooperativa, consórcio, contrato, termo de adesão, programa ou estrutura de geração distribuída;
- b) Validar dados da unidade consumidora;
- c) Confirmar autorização de representante legal, procurador ou usuário vinculado;
- d) Verificar elegibilidade para acesso a funcionalidades, informações, benefícios ou documentos.

7.1.3. Disponibilização de faturas, segunda via e pagamentos

- a) Disponibilizar faturas, boletos, demonstrativos, pix, QR Code ou links de pagamento;
- b) Informar vencimentos, valores, histórico e status de pagamento;
- c) Processar ou viabilizar pagamentos por meio de terceiros;
- d) Realizar conciliação financeira;
- e) Enviar lembretes de vencimento, confirmação de pagamento ou avisos de pendência;
- f) Tratar contestações, dúvidas ou divergências de cobrança.

7.1.4. Acompanhamento de consumo, geração e economia

- a) Apresentar consumo histórico e atual;
- b) Calcular ou demonstrar economia estimada ou efetiva;
- c) Apresentar excedentes de energia, saldo de créditos, energia compensada ou alocada;
- d) Demonstrar indicadores operacionais;
- e) Gerar relatórios, gráficos e dashboards;
- f) Apoiar a gestão da participação do Usuário na estrutura da geração distribuída.

7.1.5. Atendimento e suporte

- a) Responder dúvidas, solicitações e reclamações;
- b) Registrar protocolos;
- c) Prestar suporte técnico e operacional;
- d) Acompanhar solicitações relacionadas a faturas, pagamentos, cadastro, consumo, excedentes de energia, créditos ou acesso;
- e) Melhorar a qualidade do atendimento.

7.1.6. Comunicações operacionais e institucionais

- a) Enviar avisos sobre a Plataforma;
- b) Informar alterações de termos, políticas, funcionalidades ou canais;
- c) Comunicar vencimentos, débitos, pagamentos, pendências ou inconsistências;
- d) Enviar alertas de segurança;
- e) Enviar informações relacionadas à operação da estrutura de geração distribuída;
- f) Enviar comunicações institucionais relacionadas aos serviços aderidos.

7.1.7. Segurança, prevenção a fraude e auditoria

- a) Proteger a Plataforma e os Usuários;
- b) Detectar acessos indevidos, fraudes, abusos ou uso irregular;
- c) Monitorar logs e eventos de segurança;
- d) Realizar auditorias internas;
- e) Manter rastreabilidade de ações realizadas na Plataforma;
- f) Apurar incidentes, inconsistências ou disputas.

7.1.8. Cumprimento de obrigações legais, regulatórias e contratuais

- a) Cumprir a legislação aplicável;

- b) Atender determinações de autoridades públicas, regulatórias ou judiciais;
- c) Cumprir obrigações perante órgãos públicos, ANEEL, distribuidoras, instituições financeiras ou autoridades competentes;
- d) Executar contratos, termos de adesão, regulamentos, estatutos e documentos correlatos;
- e) Exercer direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

7.1.9. Melhoria da Plataforma e inteligência de negócio

- a) Corrigir falhas;
- b) Melhorar funcionalidades;
- c) Desenvolver novos recursos;
- d) Realizar análises estatísticas e relatórios internos;
- e) Entender padrões de uso;
- f) Melhorar experiência, usabilidade, segurança e performance.

7.2. Sempre que possível, dados utilizados para estatísticas, relatórios gerenciais e melhoria da Plataforma serão agregados ou anonimizados.

8. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO

8.1. O tratamento de dados pessoais poderá ser realizado com fundamento nas seguintes bases legais previstas na LGPD:

- a) Execução de contrato ou procedimentos preliminares, para viabilizar o acesso à Plataforma, prestação dos serviços, disponibilização de faturas, gestão de benefícios e cumprimento de documentos contratuais;
- b) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, quando o tratamento for necessário para atender normas aplicáveis ao setor elétrico, obrigações fiscais, contábeis, regulatórias, consumeristas, bancárias ou determinações de autoridades;
- c) Exercício regular de direitos, inclusive em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- d) Legítimo interesse, para segurança da Plataforma, prevenção a fraude, melhoria de serviços, comunicações operacionais, auditorias e proteção de direitos, sempre observados os direitos e expectativas legítimas dos titulares;
- e) Consentimento, quando exigido pela legislação ou quando a finalidade específica depender de autorização livre, informada e inequívoca do titular;
- f) Proteção do crédito, quando aplicável à gestão de inadimplência, cobrança, análise de risco, prevenção a fraude ou relações financeiras.

8.2. Quando o tratamento depender de consentimento, o Usuário poderá revogá-lo a qualquer momento, ressalvadas hipóteses em que o tratamento continue autorizado por outra base legal.

9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

9.1. Os dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros quando necessário para as finalidades descritas nesta Política, incluindo:

- a) Associações, cooperativas, consórcios, administradoras e gestoras vinculadas à estrutura da geração distribuída;
- b) Comercializadoras, locadoras, geradoras, empresas de O&M, integradores ou demais agentes envolvidos na operação;
- c) Distribuidoras de energia elétrica;
- d) Instituições financeiras, bancos, instituições de pagamento, gateways, adquirentes, subadquirentes, arranjos de pagamento e parceiros financeiros;
- e) Fornecedores de tecnologia, hospedagem, nuvem, segurança da informação, autenticação, analytics, CRM, ERP, atendimento, disparo de mensagens e suporte técnico;
- f) Empresas do mesmo grupo econômico da Veio Energia;
- g) Escritórios de advocacia, consultorias, auditores, contadores e assessores;
- h) Autoridades judiciais, administrativas, regulatórias, policiais, fiscais ou governamentais;
- i) Terceiros envolvidos em operações societárias, reorganizações, fusões, aquisições, cessões, transferências de carteira, financiamentos, auditorias ou due diligence, observadas as medidas de confidencialidade aplicáveis.

9.2. O compartilhamento será realizado de forma proporcional, limitada e compatível com as finalidades informadas nesta Política.

9.3. Sempre que aplicável, a Veio Energia buscará exigir que operadores e prestadores de serviço adotem medidas de segurança, confidencialidade e proteção de dados compatíveis com a LGPD.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

10.1. Os dados pessoais poderão ser transferidos para outros países quando utilizarmos fornecedores de tecnologia, armazenamento em nuvem, suporte, segurança, analytics, processamento ou outras soluções localizadas fora do Brasil.

10.2. Nessas hipóteses, a Veio Energia adotará medidas para assegurar que a transferência internacional ocorra em conformidade com a LGPD, incluindo, quando aplicável, cláusulas contratuais, mecanismos de proteção, avaliação de fornecedores ou outras salvaguardas legalmente admitidas.

11. ARMAZENAMENTO E PRAZO DE RETENÇÃO DOS DADOS

11.1. Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta Política, incluindo:

- a) Manutenção da conta e uso da Plataforma;
- b) Execução de contratos, termos de adesão, regulamentos e instrumentos aplicáveis;
- c) Cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais, contábeis e setoriais;
- d) Exercício regular de direitos;
- e) Prevenção a fraude, auditoria, segurança e resolução de disputas;
- f) Atendimento a solicitações de titulares ou autoridades competentes.

11.2. Os dados poderão ser mantidos após o encerramento da relação com o Usuário quando necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, exercício regular de direitos, auditoria, prevenção a fraude, proteção de crédito ou preservação de registros.

11.3. Encerrado o prazo de retenção aplicável, os dados pessoais serão eliminados, anonimizados ou mantidos de forma bloqueada, conforme permitido pela legislação.

12. REGISTROS DE ACESSO E LOGS

12.1. A Plataforma poderá armazenar registros de acesso a aplicações de internet, logs de navegação, logs de segurança, endereço IP, data e hora de acesso, identificadores de dispositivo e ações realizadas pelo Usuário.

12.2. Esses registros poderão ser utilizados para:

- a) Segurança da Plataforma;
- b) Prevenção a fraude;
- c) Auditoria;
- d) Investigação de incidentes;
- e) Cumprimento de obrigações legais;
- f) Atendimento a ordens judiciais ou solicitações de autoridades competentes.

12.3. A guarda e disponibilização de registros observará a legislação aplicável, incluindo o Marco Civil da Internet.

13. COOKIES E TECNOLOGIAS SIMILARES

13.1. A Plataforma poderá utilizar cookies, pixels, SDKs, identificadores de dispositivo ou tecnologias similares para:

- a) Permitir funcionamento da Plataforma;
- b) Autenticar o Usuário;
- c) Manter sessão ativa;
- d) Lembrar preferências;
- e) Medir desempenho;
- f) Analisar uso da Plataforma;
- g) Melhorar segurança;
- h) Corrigir falhas;
- i) Aprimorar experiência do Usuário.

13.2. Os cookies e tecnologias similares poderão ser classificados como:

- a) Necessários: essenciais ao funcionamento da Plataforma;
- b) Funcionais: utilizados para lembrar preferências e melhorar a experiência;
- c) Analíticos: utilizados para medir uso, desempenho e navegação;

- d) Segurança: utilizados para prevenção a fraude, autenticação e proteção da Plataforma;
- e) Marketing ou comunicação: utilizados para comunicações, campanhas ou mensuração, quando aplicável e permitido.

13.3. O Usuário poderá gerenciar cookies por meio das configurações do navegador ou do dispositivo, quando disponível. A desativação de determinados cookies poderá comprometer funcionalidades da Plataforma.

14. DIREITOS DOS TITULARES

14.1. Nos termos da LGPD, o titular de dados pessoais poderá solicitar:

- a) Confirmação da existência de tratamento;
- b) Acesso aos dados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- e) Portabilidade dos dados, observada a regulamentação aplicável;
- f) Eliminação dos dados tratados com base no consentimento, quando aplicável;
- g) Informação sobre compartilhamento de dados;
- h) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) Revogação do consentimento;
- j) Oposição ao tratamento realizado em desconformidade com a LGPD;
- k) Revisão de decisões automatizadas, quando aplicável.

14.2. Para exercer seus direitos, o titular deverá entrar em contato pelo canal:

Canal de privacidade/LGPD: legal@veoenergia.com.br

Encarregado/DPO: Marília Cunha Santos Oliveira

E-mail: marilia.cunha@veoenergia.com.br

14.3. Para proteger a segurança dos dados, poderemos solicitar informações ou documentos adicionais para confirmar a identidade do solicitante.

14.4. Algumas solicitações poderão não ser atendidas integralmente quando houver obrigação legal ou regulatória de retenção, necessidade de execução contratual, exercício regular de direitos, prevenção a fraude ou outra hipótese legal que autorize a manutenção do tratamento.

15. DECISÕES AUTOMATIZADAS E PERFILAMENTO

15.1. A Plataforma poderá utilizar processos automatizados para autenticação, prevenção a fraude, validação de cadastro, cálculo de indicadores, geração de relatórios, segmentação operacional, alertas de vencimento, identificação de inconsistências e melhoria de funcionalidades.

15.2. Como regra, a Plataforma não realiza decisões exclusivamente automatizadas que produzam efeitos jurídicos relevantes sobre o Usuário sem possibilidade de revisão.

15.3. Caso sejam implementadas funcionalidades de decisão automatizada com efeitos relevantes, esta Política deverá ser atualizada, e o Usuário poderá solicitar revisão nos termos da LGPD.

16. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

16.1. A Veo Energia adotará medidas técnicas, administrativas e organizacionais razoáveis para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, comunicação indevida, tratamento inadequado ou ilícito.

16.2. As medidas poderão incluir, conforme aplicável:

- a) Controle de acesso;
- b) Autenticação por senha, token ou múltiplos fatores;
- c) Criptografia ou proteção de dados em trânsito e/ou em repouso;
- d) Segregação de ambientes;
- e) Registros de acesso;
- f) Monitoramento de segurança;
- g) Gestão de vulnerabilidades;
- h) Políticas internas de confidencialidade;
- i) Treinamento de colaboradores;
- j) Contratos com cláusulas de proteção de dados;
- k) Backup e mecanismos de continuidade operacional.

16.3. Embora adotemos medidas de segurança, nenhum sistema é absolutamente imune a falhas, ataques, acessos indevidos ou eventos de força maior. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, adotaremos as providências cabíveis nos termos da legislação aplicável.

17. INCIDENTES DE SEGURANÇA

17.1. Caso ocorra incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a Veo Energia avaliará a natureza, categoria e volume dos dados afetados, os titulares envolvidos, os riscos relacionados e as medidas técnicas e administrativas adotadas.

17.2. Quando aplicável, a Veo Energia comunicará o incidente à ANPD e/ou aos titulares afetados, nos termos da LGPD e da regulamentação aplicável.

17.3. A comunicação poderá conter, conforme aplicável:

- a) Descrição da natureza dos dados afetados;
- b) Informações sobre os titulares envolvidos;
- c) Riscos relacionados ao incidente;
- d) Medidas técnicas e de segurança utilizadas;



- e) Providências adotadas para mitigar os efeitos do incidente;
- f) Canais de contato para informações adicionais.

18. PRIVACIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

18.1. A Plataforma não é destinada a crianças ou adolescentes.

18.2. Caso seja identificado tratamento de dados de menores de idade sem base legal adequada, a Veio Energia poderá eliminar ou bloquear os dados, salvo quando a manutenção for necessária para cumprimento de obrigação legal, exercício regular de direitos ou proteção do próprio titular.

19. COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

19.1. Poderemos enviar comunicações ao Usuário por e-mail, SMS, WhatsApp, push notification, telefone, área logada ou outros canais informados.

19.2. As comunicações poderão incluir:

- a) Avisos de vencimento;
- b) Confirmação de pagamento;
- c) Pendências cadastrais;
- d) Atualizações sobre consumo, excedentes, créditos, economia ou benefícios;
- e) Alertas de segurança;
- f) Atualizações da Plataforma;
- g) Comunicações institucionais ou operacionais;
- h) Informações sobre contratos, regulamentos, termos de adesão ou políticas.

19.3. O Usuário poderá solicitar o descadastramento de comunicações não obrigatórias ou não operacionais, quando aplicável.

19.4. Comunicações necessárias à execução contratual, segurança, cumprimento legal, faturamento, pagamento ou operação da Plataforma poderão continuar sendo enviadas, ainda que o Usuário opte por não receber comunicações promocionais.

20. INFORMAÇÕES DE TERCEIROS

20.1. Caso o Usuário forneça dados pessoais de terceiros, incluindo representantes, procuradores, responsáveis financeiros, contatos, familiares, colaboradores ou beneficiários vinculados, declara possuir autorização ou base legal adequada para fazê-lo.

20.2. O Usuário se compromete a informar tais terceiros sobre o tratamento de seus dados pessoais nos termos desta Política, quando aplicável.

21. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

21.1. Esta Política poderá ser atualizada a qualquer tempo para refletir alterações legais, regulatórias, operacionais, tecnológicas, comerciais ou de segurança.

21.2. A versão atualizada será disponibilizada na Plataforma, com indicação da data de atualização.

21.3. Quando houver alteração relevante, poderemos comunicar o Usuário por meio da Plataforma, e-mail, notificação ou outro canal disponível.

21.4. O uso contínuo da Plataforma após a atualização desta Política indicará ciência do Usuário quanto à nova versão, ressalvadas hipóteses em que a legislação exija consentimento específico.

22. CANAIS DE CONTATO

22.1. Para dúvidas, solicitações ou exercício de direitos relacionados a dados pessoais, o Usuário poderá entrar em contato pelos seguintes canais:

Controladora: Veó Energia S.A.

CNPJ: 63.357.772/0001-03

Endereço: Avenida Coronel Silva Teles, nº 977, Edifício Dahruj Tower, Conjunto Comercial 62, Bairro Cambuí, cidade de Campinas/SP, CEP 13024-001

Encarregado/DPO: Marília Cunha

E-mail do Encarregado/DPO: marilia.cunha@veoenergia.com.br

Canal de Privacidade/LGPD: legal@veoenergia.com.br

22.2. Para assuntos relacionados a fornecimento de energia, qualidade do serviço, emergências, leitura, rede de distribuição, religação, ligação nova ou outras atividades próprias da distribuidora, o Usuário deverá acionar diretamente os canais oficiais da distribuidora competente.