



**TRUE**  
COMERCIALIZADORA

# Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

## Sumário

True Comercializadora de Energia LTDA .....	1
Base Legal.....	1
Glossário .....	2
A True obedece aos seguintes Princípios para o tratamento de dados pessoais .....	3
As informações passíveis de reporte e comunicação aos Titulares de Dados são as relacionadas a: .....	4
Sobre a privacidade e Proteção de Dados .....	4
Para que possamos garantir o sigilo e proteção dos seus dados pessoais, é importante que você também tome os seguintes cuidados: .....	5
Quais dados pessoais coletamos? .....	5
Cookies.....	6
Você nos fornece seus dados quando: .....	6
Nós coletamos seus dados quando: .....	6
Para qual finalidade utilizamos os seus dados?.....	7
Como utilizamos os seus dados? .....	7
Compartilhamento dos dados com outras partes .....	7
Quais são os seus direitos enquanto Titular de Dados .....	8
Vigência e Alterações da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais .....	9
Canal de Comunicação com a True .....	10

# Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

## True Comercializadora de Energia LTDA

**Data da última alteração: 01/08/2022**

Seus dados pessoais e sua privacidade estão seguros conosco.

Esta política destina-se a esclarecer aos **Titulares de Dados Pessoais** (clientes, parceiros, fornecedores, usuários, colaboradores ou pessoa que se relaciona com a **True Comercializadora de Energia Ltda. – “True”**) sobre nossas ações para proteção e respeito ao tratamento dos dados pessoais coletados, porque são coletados e para quais finalidades eles são utilizados.

A **True Comercializadora de Energia Ltda**, agente comercializador de energia elétrica, autorizado pelo despacho ANEEL nº 1.921, de 22 de agosto de 2018, com sede na Rua Funchal, nº 411, conjunto 21, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04.551-060, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 18.185.035/0001-08, titular e responsável pelo seu website (<https://truecomercializadora.com/>), seus aplicativos, soluções, conteúdos e demais ativos digitais ou não, relacionados aos serviços, comercialização e soluções de energia.

## Base Legal

A Lei nº 13.709, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“**LGPD**”), foi sancionada em agosto de 2018 e entrou em vigor em 18 de setembro de 2020 e seu objetivo é regulamentar o tratamento de dados pessoais de clientes e usuários por parte de empresas públicas e privadas.

A LGPD estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades quando do seu não cumprimento.

A Lei também estabelece que o tratamento de dados deve incluir toda operação realizada com dados pessoais, como: 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.



## Glossário

**Agentes de Tratamento de Dados:** o Controlador e o Operador;

**Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** Órgão da administração pública federal responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD no Brasil;

**Controlador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

**Cookies:** Cookies são pedaços de código que dão a um site uma espécie de memória de curto prazo, permitindo que ele se lembre de pequenos pedaços de sua informação de navegação, como suas informações de login e preferências de navegação, para oferecer a você uma experiência mais personalizada;

**Dados Pessoais:** toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

**Encarregado:** Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD;

**Endereço IP:** Internet Protocol Address. Identificação que a rede atribui a cada aparelho conectado a ela.

**Endereço MAC:** Endereço único de cada aparelho.

**ID do dispositivo:** Código exclusivo atribuído para distinguir um dispositivo.

**Lei de Acesso à Informação (LAI):** Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas;

**Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 e suas posteriores alterações;

**Operador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.

**SMS:** Short Message Service, ou Serviço de Mensagens Curtas.



## A True obedece aos seguintes Princípios para o tratamento de dados pessoais

**Princípio da finalidade** – Obedecemos a finalidade determinada, sendo vedado o uso posterior dos dados de forma incompatível com a natureza do negócio que originou a coleta dos dados;

**Princípio da adequação** – A coleta do dado guarda compatibilidade e coerência entre o tratamento e as finalidades informadas ao titular para a realização do negócio;

**Princípio da necessidade** – O dado coletado é limitado à finalidade, pertinência e proporcionalidade ao negócio, assegurados os direitos públicos de Lei posterior ou por determinação legal. Dados excessivos à correta prestação de serviços ou à oferta de produtos são evitados na True;

**Princípio do livre acesso e da transparência** – Toda a utilização, compartilhamento, comunicação ou duração do tempo de uso dos dados fornecidos e retidos serão informados, gratuitamente e de forma rápida e fácil ao titular dos dados, ressalvados os segredos comerciais e industriais;

**Princípio da qualidade dos dados** – Manutenção dos dados pessoais completos, claros, atualizados e monitorados pela True, visando a manutenção do negócio e a anonimização ou eliminação dos dados (deleção ou apagamento) ao término da relação negocial;

**Princípio da segurança e da prevenção** – Os dados pessoais estão protegidos de danos ou de tratamentos não autorizados, vazamentos ou quebra de sigilo. A True adota medidas de proteção capazes de evitar o descumprimento da proteção dos dados;

**Princípio da não discriminação** – Os dados pessoais tratados na True não serão utilizados de forma discriminatória, ilícita ou abusiva, sobretudo ao tratarmos dados sensíveis. A livre associação sindical, orientação sexual ou estado de saúde, por exemplo, não serão objetos de descumprimentos a este princípio, também de acordo com Constituição Federal;

**Princípio da responsabilização e prestação de contas** – A True, enquanto Agente de Tratamento de Dados, adota medidas eficazes e capazes de comprovar a observação e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.



## As informações passíveis de reporte e comunicação aos Titulares de Dados são as relacionadas a:

- ✓ finalidade sobre o tratamento;
- ✓ quais dados pessoais são tratados no âmbito da True;
- ✓ forma e duração da utilização do dado;
- ✓ identificação e dados de contato da True e do Encarregado;
- ✓ compartilhamento ou portabilidade de dados, quando houver;
- ✓ responsabilidade dos Agentes de Tratamento de Dados;
- ✓ todos os direitos assegurados na LGPD; e
- ✓ demais orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

## Sobre a privacidade e Proteção de Dados

Nós mantemos medidas administrativas, de controles internos, técnicas digitais e físicas apropriadas para proteger as informações pessoais da destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alteração não autorizada, divulgação ou acesso não autorizados, uso indevido e qualquer outra forma ilícita de processamento de informações pessoais em nosso poder.

As nossas medidas incluem a implementação de controles de acesso apropriados, guarda e armazenamento de dados, conforme orientação de Segurança da Informação divulgada pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para proteger os nossos ambientes e assegurar que seus dados pessoais sejam criptografados, pseudoanonimizados ou anonimizados e deletados completamente sempre que possível. Estas medidas serão revisadas anualmente.

Restringimos o acesso a informações pessoais aos colaboradores e prestadores de serviços que precisam ter conhecimento desses dados para lhe fornecer produtos ou serviços.



Para que possamos garantir o sigilo e proteção dos seus dados pessoais, é importante que você também tome os seguintes cuidados:

- ✓ Utilize apenas os canais de comunicação oficiais disponibilizados pela True;
- ✓ Atente-se para a origem das mensagens. Não acesse conteúdos recebidos por meio de links via e-mail, SMS, WhatsApp e outros de fontes que não sejam os oficiais da True;
- ✓ Mantenha seu computador, dispositivo móvel, seu navegador e antivírus atualizados;
- ✓ Atualize seus dados pessoais, sempre que houver alguma alteração, pelos canais disponíveis na True;
- ✓ Adote todas as medidas de segurança sugeridas ou orientadas pela True.

## Quais dados pessoais coletamos?

Todos os dados de qualificação pessoal necessários e adequados ao modelo de negócios visando a oferta de bens produtos ou serviços da True.

Em alguns casos você mesmo nos fornece seus dados e, em outros, eles são obtidos diretamente por nós, sempre em atendimento e respeito às normas da LGPD e da Constituição Federal.

Quando você utiliza os serviços da True através do website, podemos coletar determinadas informações por meios automatizados, como: cookies, endereço IP e MAC, ID do dispositivo, dados de localização, informações sobre a rede, informações sobre atividades que realizou, datas e quantidades de atividades e outros rastreadores.

Usamos estas informações para melhorar nossos produtos e serviços com base em um entendimento dos fatores, tais como quantos usuários acessam ou usam nossos serviços, quais conteúdos e características mais interessam aos nossos visitantes, para análise de desempenho e performance de nossos canais.



## Cookies

O site da True poderá utilizar cookies durante a navegação, sendo que você pode configurar aceitando ou rejeitando os cookies.

Na hipótese de bloqueio dos cookies pode haver mal funcionamento ou funcionamento limitado no site.

## Você nos fornece seus dados quando:

- ✓ Entra em contato via nossos canais de atendimento como por exemplo o site da True, WhatsApp, Redes Sociais, ou via sites parceiros da True ou de forma presencial e consentida;
- ✓ Utiliza ou contrata algum de nossos produtos ou serviços;
- ✓ A True entra em contato com você.

## Nós coletamos seus dados quando:

- ✓ A True solicita autorização para coletar informações necessárias para lhe proporcionar comodidade, garantir a sua segurança e para a elaboração de contratos;
- ✓ Você navega em nosso site, utiliza qualquer canal de comunicação disponível ou utiliza nossas Redes Sociais;
- ✓ Consultamos fontes externas, inclusive dados públicos, como birôs de crédito, cartórios, informações divulgadas no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) e outras fontes, para fins de validação de dados e enriquecimento de nossas bases.





## Para qual finalidade utilizamos os seus dados?

Utilizamos seus dados pessoais apenas para fins legítimos, lícitos e relacionados à nossa atividade, sempre observando as legislações vigentes e boas práticas de mercado. Seus dados são utilizados para que possamos:

- ✓ Entrar em contato com você;
- ✓ Fornecer, aprimorar e desenvolver produtos e serviços para melhor atendê-lo;
- ✓ Enviar materiais de Marketing, quando autorizados ou solicitados por você;
- ✓ Aprimorar nossa análise de dados;
- ✓ Cumprir seu contrato com a True, bem como as obrigações legais nele descritas.

## Como utilizamos os seus dados?

Podemos utilizar suas informações pessoais para:

- ✓ Executar o contrato do seu produto/serviço;
- ✓ Fornecer nossos serviços, ofertas, promoções e benefícios;
- ✓ Enviar comunicações sobre ofertas, benefícios e pesquisas;
- ✓ Responder às suas dúvidas sobre produtos e serviços da True;
- ✓ Enviar comunicações de Marketing sobre produtos e serviços da True;
- ✓ Proteger e evitar fraudes, transações não autorizadas, reivindicações e outras responsabilidades;
- ✓ Realizar análise de dados (incluindo os anonimizados);
- ✓ Cumprir os requisitos legais e normas aplicáveis, assim como nossas políticas;
- ✓ Realizar auditorias, controles internos, pesquisas e análises para manter, proteger e melhorar nossos produtos e serviços.

## Compartilhamento dos dados com outras partes

Possuímos relacionamento com diversas empresas parceiras, como controladores ou operadores de dados, órgãos reguladores, patrocinadores ou de segmentos complementares visando a prestação de nossos serviços.

Quando compartilhamos dados com terceiros, apenas compartilhamos aqueles dados que são necessários ao cumprimento das nossas atividades definidas em contrato e de acordo com as salvaguardas e boas práticas.



No caso em que os dados sejam tratados fora do território brasileiro por necessidade do negócio ou por imposição legal, tomamos todas as medidas necessárias para que as Leis nacionais sejam observadas e cumpridas no país de destino destes dados.

Podemos compartilhar informações pessoais com nossos prestadores de serviço que realizam serviços em nosso nome ou com empresas parceiras, porém só autorizamos o uso ou a divulgação dos dados na medida necessária à prestação de serviços específicos em nosso nome ou para cumprir requisitos legais.

Exigimos por meio de um contrato que esses prestadores de serviços protejam de forma adequada a privacidade e a segurança das informações pessoais processadas por eles em nosso nome.

A transferência de informações pessoais de clientes ocorre somente com a finalidade de conduzir nossos negócios, prestar atendimento ao cliente ou conforme permitido ou exigido por Lei, devendo ocorrer somente com parceiros ou entidades com os quais existe um acordo comercial contratual ou que possuem um requisito explícito para tratamento das informações, com a garantia de acordo entre Controlador e Operador de Dados.

O titular concorda que seus dados pessoais poderão ser compartilhados pela True para empresas de seu Grupo, para melhor lhe atender com nossos produtos e serviços.

Poderemos também transferir e divulgar os seus dados pessoais a terceiros:

- ✓ Para cumprir com uma obrigação legal;
- ✓ A pedido de autoridades governamentais no âmbito de qualquer inquérito;
- ✓ Para detecção e proteção contra fraude ou vulnerabilidades de segurança;
- ✓ Para responder a uma emergência;
- ✓ Para proteger os direitos, propriedade, garantias, segurança de terceiros ou usuários e visitantes do website da True, seus aplicativos, soluções, conteúdos e demais ativos digitais ou não.

## Quais são os seus direitos enquanto Titular de Dados

A LGPD é uma legislação brasileira que regulamenta como as empresas e instituições tratam os seus dados pessoais.

Você possui direitos sobre suas informações pessoais e nossa intenção é assegurar o respeito aos seus interesses e manter um relacionamento ético, responsável e diligente com você.



Como titular de dados, seus direitos são:

- ✓ Confirmar e receber informações sobre a existência ou tratamento de seu dado pessoal na True;
- ✓ Acessar os seus dados;
- ✓ Corrigir dados que estejam incompletos ou incorretos. Para corrigir seus dados entre em contato conosco;
- ✓ Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou em desconformidade com a lei;
- ✓ Solicitar a portabilidade de dados a outro fornecedor de produtos ou serviços;
- ✓ Solicitar a eliminação dos seus dados pessoais tratados, desde que não haja algum impedimento, como uma obrigação legal ou regulatória;
- ✓ Revogar o consentimento para tratamento de dados;
- ✓ Revisar os procedimentos utilizados para a decisão automatizada, caso exista.
- ✓ Se tivermos seu consentimento para o processamento de suas informações pessoais, você tem o direito de revogar essa posição a qualquer momento.

Esses direitos podem ser limitados em algumas circunstâncias por requisitos legais.

Quando exigido por Lei, vamos obter seu consentimento prévio no momento da coleta de dados para o processamento de informações pessoais para fins de marketing e participação voluntária em iniciativas da True.

Além disso, poderá haver ocasiões em que o seu consentimento será coletado no momento específico, como ao firmar o contrato, e você deverá ser notificado da consequência da recusa, quando aplicável.

Para outros atendimentos não relacionados à LGPD, acesse nossos canais de contato disponíveis no site <https://truecomercializadora.com/>.

## Vigência e Alterações da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Essa política entra em vigor quando de sua publicação no website da True podendo ser revista e atualizada periodicamente, a seu exclusivo critério. As versões atualizadas serão publicadas no website, substituindo integralmente as versões anteriores. Desta forma, recomendamos a visita periódica da Política no website para conhecimento sobre eventuais modificações efetivadas.



## Canal de Comunicação com a True

Toda comunicação para esclarecimentos, sugestões, solicitações, requerimentos ou notificações relacionadas a esta Política deve ser feita pelo e-mail [compliance@truecomercializadora.com](mailto:compliance@truecomercializadora.com).

Para isso, é necessário que possamos identificá-lo antes de fornecer qualquer informação. Não serão fornecidas informações ou dados pessoais a terceiro sem a devida apresentação de representação legal.





Autorizado

**E ANEEL**  
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Agente

 **ccee**  
Câmara de Comercialização  
de Energia Elétrica

Associado

 **ABRACEEL**  
Associação Brasileira dos  
Comercializadores de Energia