

Política de Privacidade - Aplicativo Aneel Consumidor

Aplicativo Aneel Consumidor

Sua privacidade é muito importante para a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. Pensando nisso, elaboramos uma Política que explica quais são os dados coletados por esta solução, bem como a forma como os utilizamos e os armazenamos.

Considerações Gerais

Para assegurar a qualidade das informações e normativos, a ANEEL pode, sempre que necessário e a qualquer tempo, alterar esta Política de Privacidade. Sendo assim, recomendamos sua leitura periodicamente.

O uso deste aplicativo implica consentimento sobre a coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais do usuário.

Sobre o serviço

O Aneel Consumidor é um serviço público que disponibiliza informações importantes do setor elétrico e tem como principal objetivo possibilitar ao consumidor de serviços de energia elétrica exercer o direito de registrar, perante a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, reclamações contra distribuidoras de energia elétrica, pedidos de informação à Agência, sugestões e denúncias em desfavor das distribuidoras de energia elétrica ou sobre furtos de energia elétrica.

Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada e administrada pela Aneel, com apoio da sociedade, fornecendo à Agência informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e de incentivo à melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor no mercado de distribuição de energia elétrica.

Todas as informações fornecidas pelo consumidor poderão ser utilizadas pela Aneel para o encaminhamento das solicitações às distribuidoras, para o monitoramento do prazo e da qualidade das respostas inseridas na Plataforma, para a geração de indicadores regulatórios e para o estudo das relações de consumo, de modo a subsidiar o planejamento de ações da Agência.

As solicitações aqui registradas poderão ser utilizadas para instauração de processos de descumprimento de obrigações contra as distribuidoras. Por seu turno, as denúncias aqui registradas poderão ser utilizadas para apuração de crimes e descumprimento da legislação atual. O uso deste Serviço Público Federal é de inteira responsabilidade do usuário e não deve se destinar a fins ilícitos, nem violar ou causar danos à Aneel e aos seus servidores.

Os registros de reclamações e denúncias contra as distribuidoras, uma vez que poderão embasar processos administrativos e judiciais, não serão passíveis de retratamento ou exclusão, mesmo mediante solicitação do consumidor. Apenas os dados pessoais do consumidor / denunciante serão removidos, mediante solicitação expressa do interessado.

É responsabilidade do usuário identificar-se adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à situação relatada na solicitação.

É discricionariedade da Aneel, para o devido tratamento da demanda, efetuar reclassificação, solicitar informações adicionais, efetuar identificação positiva do consumidor por meio de perguntas, reencaminhar solicitação entre distribuidoras e, em alguns casos, efetuar o cancelamento da demanda.

A declaração de informações inverídicas, ofensas e todo e qualquer desrespeito ao princípio da boa-fé sujeitam o infrator às penalidades legais.

Os registros respondidos pela Aneel são realizados de forma institucional. Seus agentes públicos atuam em nome da Agência.

Das permissões para funcionamento da Plataforma em aplicativo móvel

Para o correto funcionamento da Plataforma Aneel Consumidor na interface dos dispositivos móveis é necessária a concessão de permissões específicas a esses dispositivos. As permissões solicitadas destinam-se única e exclusivamente ao adequado funcionamento da Plataforma nos referidos dispositivos

Alguns recursos ou informações, quando necessários pela primeira vez ou mesmo na instalação, serão solicitados por este aplicativo e notificados por meio do Sistema Operacional do seu *smartphone* como, por exemplo:

- Acesso à rede (Internet Móvel ou WiFi);
- Acesso à câmera;

Informações requeridas para registro de demandas

Para que o solicitante registre uma demanda na Plataforma, são requeridos e registrados os seguintes dados pessoais no cadastro do usuário:

- 1. Nome completo;
- 2. Número do CPF/CNPJ;
- 3. Gênero;
- 4. Número e endereço da unidade consumidora;
- 5. Telefones; e
- 6. E-mail.

Armazenamento e Política de Uso de Dados

Todos os seus dados coletados são armazenados em bancos de dados próprios e reservados em centros de dados exclusivos da Administração Pública Federal, o que aumenta a segurança das informações coletadas.

As informações coletadas automaticamente pela Plataforma ou fornecidas pelo usuário são registradas e armazenadas, observados os necessários padrões de segurança, confidencialidade e integridade.

Ao utilizar a Plataforma, o usuário declara ciência de que algumas informações serão utilizadas pela Aneel, inclusive para apuração de descumprimento de obrigações por parte das distribuidoras, quais sejam: o relato da solicitação, a resposta da distribuidora e o comentário final do solicitante.

Os dados identificáveis do usuário, tais como nome, endereço, CPF, entre outros, somente serão visíveis ao próprio usuário, à distribuidora indicada na solicitação e aos gestores. Todos os dados poderão ser utilizados, de forma individualizada ou não, para fins estatísticos, de planejamento de fiscalização, auditorias, análises estatísticas, ciência de dados e estudos para lançamento de novos serviços públicos ou para a melhoria dos serviços já existentes, bem como de processos e comunicações.

A Plataforma Aneel Consumidor poderá enviar mensagens ao endereço eletrônico (e-mail) e celulares cadastrados de seus solicitantes sempre que for oportuno e nas hipóteses em que houver relação com o serviço prestado pela Plataforma.

As distribuidoras e os gestores que, por qualquer motivo, usarem indevidamente as informações às quais tiveram acesso, estão sujeitos às penalidades e sanções legais e disciplinares aplicáveis.

Compartilhamento de Informações com Terceiros

Respeitadas as exceções legais, as informações de nível individual que por você seja cedida com este aplicativo não serão repassadas a terceiros pela Aneel.

Toda e qualquer informação individual a seu respeito só poderá ser repassada mediante sua aprovação expressa ou, ainda, por outros meios, se permitido em lei.

Da modificação da Política de Uso de Dados Pessoais

A Aneel se reserva o direito de modificar estes termos e condições a qualquer tempo, observando a comunicação ampla e prévia das alterações aos usuários da Plataforma.