

POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

A Rio+ Saneamento valoriza a proteção de dados pessoais, reconhece que a gestão eficiente de dados pessoais é necessária para apoiar seus negócios e assegurar uma adequada proteção das informações daqueles que se relacionam com as sociedades do grupo.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD") impõe obrigações relacionadas ao tratamento dos dados pessoais, trazendo importantes princípios norteadores, como os da finalidade, adequação e necessidade.

Ao prestar seus serviços, a Rio+ Saneamento trata diversos dados pessoais. Todo o tratamento das informações a respeito de clientes, visitantes e demais terceiros que interagem com a Rio+ Saneamento ("Terceiros") é feito com todo cuidado e responsabilidade.

1. OBJETIVO

Esta Política de Privacidade Externa ("Política") tem por objetivo estabelecer as regras relativas à utilização de dados pessoais de Terceiros pela Rio+ Saneamento.

A Rio+ Saneamento trata dados pessoais de Terceiros sempre em conformidade com a LGPD, com os regulamentos emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") e em observância às demais leis aplicáveis.

2. APLICAÇÃO

A presente Política aplica-se aos Colaboradores da Rio+ Saneamento quando tratarem dados pessoais de Terceiros com os quais a Rio+ Saneamento se relaciona; e a observância das diretrizes aqui estabelecidas é obrigatória.

3. DEFINIÇÕES

Esta Política utiliza algumas expressões com as quais os Terceiros podem não estar familiarizados.

Por essa razão, foi incluída uma breve explicação sobre esses termos, direcionando os conceitos ao contexto desta Política sobre os negócios da companhia.

- **O que é "LGPD"?** LGPD é a sigla para Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais em meios físicos e digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade das pessoas.
- **Quem é o "titular dos dados"?** O titular dos dados é toda pessoa natural a que se referem os dados pessoais tratados pela Rio+ Saneamento, que interage conosco durante o oferecimento de serviços, seja por receber os serviços diretamente ou por representar outra pessoa ou empresa que contrata os serviços da Rio+ Saneamento.
- **Quem são os "Terceiros"?** Terceiros, para os fins desta Política, são os clientes, visitantes, prestadores de serviço, fornecedores, terceirizados, parceiros e demais pessoas que interagem com a Rio+ Saneamento.

- **Quem é a ANPD?** A Autoridade Nacional de Proteção de Dados é o órgão da Administração Pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.
- **O que são os “dados pessoais”?** Os dados pessoais são quaisquer informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável. Por exemplo, o nome completo, um endereço de email, o nome dos seus pais e sua data de nascimento são informações consideradas como dados pessoais.
- **O que são os “dados pessoais sensíveis”?** Os dados pessoais sensíveis são dados pessoais sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico. Eles demandam uma atenção maior sempre que são tratados. Sempre que o termo dados pessoais aparecer nesta Política, estará fazendo referência tanto a dados pessoais comuns quanto a dados pessoais sensíveis. Se for necessário distinguir os dados pessoais sensíveis, a distinção será feita expressamente.
- **O que é “tratamento”?** O tratamento de dados é uma definição trazida pela LGPD e compreende toda e qualquer atividade realizada com seus dados pessoais. Isso inclui 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. Assim, sempre que o termo “tratamento” for utilizado nesta Política estará se referindo a qualquer uma dessas atividades.
- **O Terceiro precisa fornecer consentimento para a Rio+ Saneamento utilizar os seus dados pessoais?** Não necessariamente. A LGPD estabelece bases legais nas quais o tratamento de dados pessoais pode ser pautado e o consentimento é apenas uma destas situações. As bases legais são hipóteses que permitem o tratamento de dados pessoais, dentre as quais podemos citar (i) o cumprimento de obrigações legais, (ii) a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados, (iii) o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, dentre outras hipóteses previstas em lei. Nas situações em que o consentimento for necessário para o tratamento de dados pessoais, a Rio+ Saneamento irá solicitar o consentimento, o qual deverá ser dado de forma livre, inequívoca e informada

4. A RIO + SANEAMENTO

Rio+ Saneamento é responsável pelo tratamento dos dados pessoais de Terceiros. A Concessionária está localizada em 18 municípios, levando mais qualidade de vida e saúde a 2,6 milhões de pessoas.

A expressão Rio+ Saneamento nesta política refere-se a todas as unidades de atendimento e serviços prestados pela Rio+ Saneamento, bem como website e os aplicativos que venham a ser disponibilizados por nós e que estejam em domínios sob a responsabilidade da Rio+ Saneamento.

5. ANÁLISE CRÍTICA E MELHORIA CONTÍNUA

O relacionamento dos Terceiros com a Rio+ Saneamento. Esta Política define regras sobre o tratamento de dados pessoais de Terceiros que interagem conosco nas seguintes situações:

5.1. Clientes

- Clientes e potenciais clientes que entram em contato com a Rio+Saneamento por canais de atendimento virtuais ou por meio de uma das unidades da Rio+ Saneamento;
- Pessoas que solicitam ligação nova junto a concessionárias e contratam os serviços prestados pelas concessionárias da Rio+ Saneamento;
- Pessoas que utilizam canais de atendimento e suporte ao cliente (presencialmente, através de contato telefônico pelo “Fale conosco” ou “Ouvidoria” disponíveis no portal da Rio+ Saneamento, bem como pela Agência Virtual).

5.2. Pessoas que interagem conosco em redes sociais

- Pessoas que interajam nos perfis da Rio+ Saneamento no Facebook, LinkedIn e Instagram, independente de serem clientes ou não.

6. O TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Para que possa prestar seus serviços e executar as atividades que se propôs de maneira adequada, a Rio+ Saneamento precisa tratar dados pessoais. Os dados pessoais tratados e a sua respectiva finalidade variam conforme a atividade que está sendo desenvolvida pela Rio+ Saneamento e sua relação com os Terceiros. Abaixo descrevemos como os dados pessoais de Terceiros podem ser tratados:

6.1. Como os dados pessoais são coletados

Os dados pessoais de Terceiros são coletados:

- por profissionais que trabalham diretamente com atendimento durante a prestação de serviços;
- por contato telefônico com as equipes das unidades da Rio+ Saneamento;
- através do atendimento pela Agência Virtual;
- nos canais de atendimento virtual disponibilizado aos Clientes da Rio+ Saneamento, como o Fale Conosco disponível no portal da internet;
- em contratos com Terceiros para fins de prestação de serviços ou fornecimento de materiais, bem como para fins de gerenciar a relação comercial existente com a da Rio+ Saneamento;
- por profissionais capacitados da Rio+ Saneamento que trabalham com a gestão dos perfis do Facebook, LinkedIn e Instagram da Rio+ Saneamento para responder aos comentários e marcações da Rio+ Saneamento nestas redes sociais; ou
- no contato com a Ouvidoria.

Alguns dados pessoais são ainda coletados de forma automática, a depender dos dispositivos utilizados para acessar o website ou eventuais aplicativos da Rio+ Saneamento. Por fim, podemos coletar dados pessoais disponíveis publicamente, como, por exemplo, por meio da Receita Federal e outros órgãos do Poder Público.

6.2. A finalidade do tratamento dos dados pessoais

Os seus dados pessoais são tratados para atender finalidades específicas para a qual você os forneceu à Rio+ Saneamento ou para outras finalidades, desde que compatíveis e previamente informadas a você. Seguem abaixo alguns exemplos de finalidades para as quais tratamos os seus dados pessoais:

- realizar a prestação de serviços de abastecimento de água, realizando a instalação e leitura de hidrômetros;
- realizar a manutenção preventiva e substituição de hidrômetros;
- realizar a cobrança de valores devidos pelos serviços prestados;
- atender às exigências legais e regulamentares;
- interagir com os usuários do Facebook, LinkedIn e Instagram que postam conteúdos mencionando a Rio+ Saneamento ou comentam em perfis;
- gerir pagamentos, emitir notas fiscais, elaborar contratos e aditivos, gerenciar a prestação de serviços e outras parcerias; ou
- exercer direitos em processos judiciais e administrativos.

As atividades descritas acima serão realizadas quando houver uma base legal prevista na LGPD que permita o tratamento. Abaixo apresentaremos uma breve explicação de cada uma dessas hipóteses:

- **para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória:** poderemos tratar os seus dados pessoais para atender determinações legais a que a Rio+ Saneamento está sujeita, como, por exemplo, a coleta de informações a respeito do seu acesso às nossas aplicações de internet, como seu endereço de IP, hora e data de acesso;
- **para execução de contratos:** poderemos tratar dados pessoais que envolvam um contrato firmado com o titular, como, por exemplo, no contexto da prestação dos serviços da Rio+ Saneamento, com relação à emissão de faturas, elaboração dos respectivos termos contratuais, realização de pagamentos, ou realização de manutenção da rede;
- **para o exercício regular de direitos:** poderemos tratar seus dados pessoais para defender a Rio+ Saneamento em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- **para interesses legítimos:** poderemos tratar seus dados pessoais para atender interesses legítimos relacionados à atividade da Rio+ Saneamento ou de terceiros, como, por exemplo, para gestão de faturamento e parametrização dos títulos de contas a pagar. A utilização do legítimo interesse para o tratamento dos dados pessoais sempre respeitará os direitos e liberdades fundamentais do titular;
- **mediante o seu consentimento:** nas hipóteses em que não houver outra base legal prevista na legislação que nos autorize a tratar os seus dados pessoais, solicitaremos o seu consentimento antes de realizar qualquer atividade de tratamento.

6.3. Os dados pessoais tratados

Para realizar as atividades descritas acima, podem ser utilizados os seguintes dados pessoais, a depender da atividade desenvolvida:

- Informações de identificação pessoal, tais como, nome, e-mail, endereço residencial, telefone, fax, celular, nacionalidade, naturalidade, estado civil, filiação e outras informações provenientes de documentos emitidos por órgãos públicos oficiais (RG, CPF, CNH, dentre outros). Ainda, aquelas disponíveis no perfil do usuário na rede social (Facebook, LinkedIn ou Instagram), tais como, nome, e-mail, nome de usuário, fotografia, e conteúdo compartilhado conosco, conforme permissões de acesso escolhidas pelos usuários ou pelas mensagens encaminhadas;
- Informações profissionais, tais como ocupação/cargo, telefone, e-mail, celular, fax e endereço comercial;
- Informações financeiras, tais como dados bancários, salários e outros rendimentos.

– **Informações a respeito dos dados pessoais de menores de idade**

Os serviços ofertados pela Rio+ Saneamento destinam-se a maiores de 18 anos ou menores acima de 16 anos, desde que emancipados. O tratamento de dados pessoais de crianças ou adolescentes deve ser realizado no contexto de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, e para o exercício de direitos em processos administrativos ou judiciais, respeitadas as exigências legais para o tratamento desses dados pessoais.

7. QUEM TERÁ ACESSO AOS SEUS DADOS PESSOAIS

Em primeiro lugar, é importante informar que a Rio+ Saneamento não realiza a venda de seus dados pessoais para terceiros em nenhuma hipótese.

No entanto, a Rio+ Saneamento pode compartilhar suas informações com órgãos governamentais para cumprir obrigações legais ou exercer seus direitos em instâncias judiciais. Também podemos compartilhar os seus dados pessoais com prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e assessores externos. Sempre que realiza esse compartilhamento, a Rio+ Saneamento se preocupa em seguir boas práticas de proteção de dados.

8. PERÍODO DURANTE O QUAL OS DADOS PESSOAIS SERÃO TRATADOS

Os dados pessoais serão tratados enquanto perdurar a sua relação conosco. Após o término de sua relação, os dados pessoais ainda serão mantidos pelo tempo necessário para o cumprimento de obrigações legais às quais da Rio+ Saneamento está obrigada em razão de atividade profissional ou para o exercício de direitos em processos judiciais ou administrativos.

9. MEDIDAS DE SEGURANÇA

A Rio+ Saneamento adota medidas de segurança, técnicas e administrativas pautadas nas melhores práticas do mercado voltadas para a prevenção de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevidas ou não autorizadas.

A área de Tecnologia da Informação da Rio+ Saneamento dedica-se à proteção das suas informações através da melhoria contínua dos processos, tendo como direcionadores: (i) proteger os dados pessoais de ameaças externas, (ii) preservar a confidencialidade das informações; (iii)

evitar emails ou websites com conteúdo suspeito ou duvidoso; e (iv) proibir o acesso físico ou eletrônico dos dados pessoais por pessoa não autorizada.

10. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS

Qualquer Terceiro poderá, a qualquer momento, confirmar a existência ou não de tratamento de seus dados pessoais, entrando em contato com a Rio+ Saneamento pelo canal de atendimento previsto no item 13 desta Política.

Havendo esta confirmação e considerando as circunstâncias que envolvem esse tratamento, o Terceiro tem o pleno direito de solicitar:

- **Acesso aos dados:** Uma cópia dos dados pessoais tratados pela da Rio+ Saneamento será fornecida de modo que o Terceiro possa verificar que o tratamento está de acordo com as legislações vigentes;
- **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados:** Os dados pessoais pertinentes informados na solicitação do Terceiro à Rio+ Saneamento serão retificados, quando apropriado;
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** Conforme indicação do Terceiro, a Rio+ Saneamento interromperá o tratamento ou eliminará/anonimizará os dados pessoais obtidos por meio do seu consentimento ou aqueles não mais necessários, quando apropriado;
- **Portabilidade dos dados:** A Rio+ Saneamento irá gerar uma cópia em um formato padrão de intercâmbio de informações para subsequente utilização por outros fornecedores de serviços ou produtos, de acordo com a regulamentação emitida pela ANPD.
- **Informações sobre compartilhamento:** A Rio+ Saneamento informará sobre os agentes de tratamento com os quais compartilha dados pessoais dos Terceiros, sejam eles entidades públicas ou privadas.
- **Implicações do não-consentimento:** Quando houver a necessidade de consentimento em alguma interação específica, a Rio+ Saneamento informará as implicações caso este não seja fornecido.
- **Revogação do consentimento:** A Rio+ Saneamento interromperá o tratamento dos seus dados pessoais coletados com base no consentimento quando assim indicado pelo Terceiro e não houver justificativa para sua manutenção.

É importante esclarecer que pode haver exceções em relação às solicitações citadas acima. A Rio+ Saneamento eventualmente pode ser impedido de atender um pedido de exclusão de um dado pessoal em virtude de uma exigência legal ou contratual, por exemplo. Caso isso aconteça, o Terceiro será informado da situação.

11. CONFORMIDADE E AUDITORIA

A Rio+ Saneamento se empenha para estar em conformidade com a presente Política, bem como com qualquer legislação aplicável. Além disso, a Rio+ Saneamento atua de forma preventiva,

realizando auditorias e monitoramentos regulares de seus registros e procedimentos.

12. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Rio+ Saneamento compromete-se a atualizar esta Política na medida em que se fizer necessário, ocasião em que a versão atualizada será disponibilizada no Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), o Qualiex.

13. CONTATO DA ÁREA DE PRIVACIDADE

Em caso de qualquer dúvida com relação a esta Política, entre em contato com o **Escritório de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Rio+ Saneamento**.

14. AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A LGPD instituiu a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que estará também à sua disposição para acolher reclamações em relação ao tratamento dos seus dados pessoais.

O Terceiro poderá tirar dúvidas sobre a LGPD, falar com a ANPD ou registrar uma reclamação contra o controlador de dados pessoais através dos canais de atendimento do portal ANPD, no link: <https://www.gov.br/anpd/pt-br>.

15. ANEXOS

Não aplicável.

16. REFERÊNCIAS

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)