POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

CONTROLADOR: ROSEANE DE LIMA OLIVEIRA LTDA - TOPNET
CNPJ: 51.403.647/0001-03
SEDE: Praça Juscelino Kubitschek, 374, Centro, São José do Peixe, Piauí, CEP 64.555-000
ENCARREGADO DE PRIVACIDADE: ROSEANE DE LIMA - Proprietária
CONTATO DE PRIVACIDADE: topnettelecomadm@gmail.com
VERSÃO E DATA DE VIGÊNCIA: 001/2026 – 01/09/2028

1. Objetivo e âmbito

Esta Política explica como TOPNET TELECOM trata dados pessoais de clientes, potenciais clientes, usuários, visitantes de seus canais digitais, representantes de pessoas jurídicas e demais pessoas que interajam com seus serviços. Aplica-se à contratação, instalação, ativação, faturamento, suporte, manutenção, prevenção a fraudes, navegação nos canais digitais e demais atividades relacionadas à prestação de serviços de telecomunicações e acesso à internet.

Para fins da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o provedor atua, em regra, como controlador dos tratamentos descritos nesta Política. Em situações específicas poderá atuar como operador, conforme as instruções de outro controlador e o contrato aplicável.

2. Legislação e princípios aplicáveis

O tratamento observará a LGPD, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Decreto nº 8.771/2016, o Código de Defesa do Consumidor, a regulamentação vigente da Anatel - inclusive o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) e o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST) - e os regulamentos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) aplicáveis.

Serão observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas.

3. Conceitos essenciais

Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

Dado pessoal sensível: dado sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, saúde, vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Tratamento: qualquer operação com dados pessoais, como coleta, uso, acesso, compartilhamento, armazenamento, alteração e eliminação.

Titular: pessoa natural a quem os dados se referem.

Controlador: quem toma as decisões referentes ao tratamento.

Operador: quem trata dados em nome do controlador.

Encarregado: canal de comunicação entre o agente de tratamento, os titulares e a ANPD, quando indicado.

Anonimização: uso de meios técnicos razoáveis para retirar a possibilidade de associação do dado a uma pessoa.

4. Dados pessoais tratados

Conforme o serviço contratado e a forma de interação, poderão ser tratados:

- Dados cadastrais e de contato: nome, CPF, RG ou outro documento, data de nascimento, endereço, e-mail, telefones e dados do representante legal.
- Dados contratuais e comerciais: plano, número do contrato, histórico de solicitações, propostas, fidelização, benefícios, protocolos e gravações de atendimento.
- Dados financeiros e de cobrança: vencimentos, pagamentos, inadimplência, dados de faturamento e informações necessárias à emissão de documentos fiscais. Dados completos de cartão podem ser tratados diretamente por instituição de pagamento, conforme o arranjo adotado.
- Dados técnicos e de uso do serviço: endereço IP, porta lógica quando aplicável, datas e horários de conexão, identificadores de equipamentos, MAC, dados de autenticação, consumo, desempenho, disponibilidade, eventos e logs de rede.
- Dados de instalação e suporte: geolocalização ou coordenadas do ponto de instalação quando necessárias, imagens técnicas do local/equipamentos, ordens de serviço, testes, diagnósticos e registros de manutenção.
- Dados de canais digitais: endereço IP, data e hora de acesso, dispositivo, navegador, páginas acessadas, cookies e tecnologias semelhantes, conforme a configuração do canal e as escolhas do usuário.
- Dados para prevenção a fraudes e segurança: evidências de autenticação, tentativas de acesso, alertas, registros de incidentes e validações de identidade.
- Dados sensíveis: somente quando estritamente necessários e amparados por base legal adequada, por exemplo, para acessibilidade, cumprimento de obrigação legal ou prevenção a fraude em processos de identificação e autenticação.

O provedor não deve solicitar dados excessivos ou incompatíveis com as finalidades informadas. Dados de terceiros somente devem ser fornecidos por quem tenha legitimidade para fazê-lo.

5. Fontes de coleta

- diretamente do titular ou de seu representante, em lojas, atendimento remoto, formulários, contratos e ordens de serviço;
- automaticamente, durante o uso da rede, dos aplicativos, do portal do cliente, do site e de outros canais digitais;
- de parceiros comerciais, vendedores autorizados, bureaus de crédito, meios de pagamento, plataformas antifraude e bases públicas ou legitimamente acessíveis, quando permitido;

- de prestadores que atuam em nome do provedor, nos limites contratuais e legais.

6. Finalidades e bases legais

O consentimento não é a única base legal para o tratamento. A base adequada depende da finalidade e deverá ser registrada pelo provedor.

Finalidades típicas	Bases legais que podem ser aplicáveis
Analisar viabilidade, contratar, instalar, ativar, prestar, manter e cancelar serviços; autenticar o cliente; executar ordens de serviço.	Procedimentos preliminares e execução de contrato.
Emitir faturas e notas fiscais, efetuar cobranças, manter registros regulatórios e atender determinações legais.	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória; execução de contrato.
Proteger a rede, prevenir fraudes, diagnosticar falhas, defender direitos e produzir provas.	Legítimo interesse, proteção do crédito, exercício regular de direitos, cumprimento de obrigação legal; quando cabível, prevenção à fraude e segurança do titular.
Atender solicitações, reclamações, direitos do titular e demandas de autoridades competentes.	Cumprimento de obrigação legal/regulatória; exercício regular de direitos; execução de contrato.
Oferecer produtos e serviços, realizar pesquisas e comunicações promocionais.	Legítimo interesse, quando cabível e após avaliação; ou consentimento, com opção de oposição/revogação.
Gerar estatísticas, planejar capacidade e melhorar serviços.	Legítimo interesse; preferencialmente com agregação ou anonimização.

7. Cookies e tecnologias semelhantes

TOPNET TELECOM poderá utilizar cookies estritamente necessários ao funcionamento e à segurança dos canais digitais e, conforme o caso, cookies de preferências, medição/analytics e publicidade. Cookies não essenciais dependerão da escolha válida do usuário, quando exigido. O painel ou banner deverá permitir aceitar, recusar e gerenciar categorias com facilidade equivalente.

O provedor deverá publicar ou vincular uma Política de Cookies com a lista atualizada de tecnologias, fornecedores, finalidades e prazos. A desativação de cookies necessários pode prejudicar funcionalidades essenciais.

8. Compartilhamento de dados

Os dados poderão ser compartilhados, no limite necessário, com:

- empresas do mesmo grupo econômico, quando houver finalidade legítima e compatível;
- fornecedores de sistemas de gestão, CRM, atendimento, armazenamento, computação em nuvem, cobrança, emissão fiscal, meios de pagamento, instalação, manutenção, logística, segurança, antifraude e comunicação;
- parceiros comerciais e vendedores autorizados, sob obrigações de confidencialidade e proteção de dados;
- bureaus de crédito e entidades de proteção ao crédito, nos termos legais;
- Anatel, ANPD, autoridades fiscais, policiais, administrativas e judiciais, nos limites de suas competências e mediante requisição válida;
- assessores, auditores, seguradoras e partes envolvidas em reorganização societária, aquisição ou transferência de ativos, com salvaguardas apropriadas.

O provedor não comercializa dados pessoais como mercadoria. Contratações de operadores deverão conter instruções, deveres de segurança, confidencialidade, cooperação, eliminação/devolução e regras para suboperadores.

9. Requisições de autoridades e registros de conexão

O provedor manterá os registros de conexão sob sigilo, em ambiente controlado e seguro, pelo prazo previsto no Marco Civil da Internet. A disponibilização de registros de conexão e de conteúdo de comunicações privadas observará a reserva de jurisdição e os requisitos legais. Dados cadastrais poderão ser fornecidos sem ordem judicial somente às autoridades que possuam competência legal expressa, mediante requisição individualizada, motivada e formal.

Pedidos genéricos, desproporcionais, sem competência demonstrada ou sem os requisitos legais poderão ser questionados. Quando utilizar CGNAT, o provedor conservará os elementos técnicos necessários à identificação nos limites legais e de sua arquitetura de rede.

10. Transferências internacionais

Alguns fornecedores de nuvem, atendimento, segurança ou tecnologia poderão armazenar ou acessar dados fora do Brasil. Nessas hipóteses, TOPNET TELECOM adotará um mecanismo válido previsto na LGPD e na regulamentação da ANPD, incluindo, conforme o caso, decisão de adequação, cláusulas-padrão contratuais, normas corporativas globais ou outra hipótese legal, além de medidas técnicas e contratuais proporcionais aos riscos.

11. Retenção e eliminação

Os dados serão conservados pelo tempo necessário às finalidades informadas e aos prazos legais, regulatórios, contratuais e prescricionais. Como referência operacional, o provedor deverá aprovar tabela de temporalidade que considere:

- registros de conexão: pelo prazo legal aplicável ao provedor de conexão, atualmente 1 (um) ano, ressalvada ordem de preservação válida;

- dados contratuais, fiscais, financeiros, protocolos e provas: pelos prazos necessários ao cumprimento de obrigações e ao exercício regular de direitos;
- dados de marketing: até a oposição, revogação do consentimento, término da finalidade ou revisão de necessidade;
- cookies e logs de canais digitais: conforme a Política de Cookies e a necessidade de segurança;
- dados anonimizados de forma efetiva: poderão ser mantidos sem identificação do titular.

Encerrado o tratamento, os dados serão eliminados ou anonimizados, salvo quando a conservação for autorizada ou exigida por lei. Solicitações de eliminação não afastam retenções legalmente necessárias.

12. Segurança e governança

TOPNET TELECOM adota medidas técnicas e administrativas razoáveis e proporcionais aos riscos, que podem incluir gestão de acessos e privilégios, autenticação, registro de eventos, criptografia quando adequada, cópias de segurança, segmentação de rede, atualização e correção de vulnerabilidades, monitoramento, testes, gestão de fornecedores, treinamento, confidencialidade, plano de resposta a incidentes e continuidade de negócios.

Nenhum ambiente é absolutamente invulnerável. O titular deve proteger suas credenciais, não compartilhar senhas, manter dispositivos atualizados e informar prontamente suspeitas de fraude ou acesso indevido.

13. Incidentes de segurança

Incidentes serão avaliados conforme o plano de resposta do provedor. Quando puderem acarretar risco ou dano relevante, o controlador comunicará a ANPD e os titulares afetados no prazo e na forma previstos na regulamentação vigente, atualmente em até 3 (três) dias úteis a partir do conhecimento de que o incidente afetou dados pessoais, ressalvadas as regras específicas aplicáveis. Serão mantidos registros dos incidentes nos prazos regulamentares.

14. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular poderá solicitar, quando aplicável:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- portabilidade, observados a regulamentação, os segredos comercial e industrial e as limitações técnicas;
- eliminação de dados tratados com consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;
- informação sobre compartilhamentos e sobre a possibilidade de negar ou revogar consentimento;
- oposição a tratamento baseado em hipótese diversa do consentimento, em caso de descumprimento da LGPD;

- revisão e informação sobre critérios de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, observados os limites legais;
- peticionar perante a ANPD e órgãos de defesa do consumidor.

A solicitação será autenticada de modo proporcional ao risco, para evitar divulgação a terceiros. O atendimento ocorrerá gratuitamente e nos prazos legais. Se não for possível atender integralmente, o provedor informará a justificativa, como obrigação de retenção, segredo comercial, impossibilidade de confirmar identidade ou inexistência de dados sob seu controle.

15. Crianças e adolescentes

A contratação de serviços por pessoa incapaz deverá ocorrer por meio de representante legal. Se o tratamento envolver crianças ou adolescentes, o provedor observará seu melhor interesse, utilizará linguagem adequada e aplicará as bases legais, verificações e salvaguardas cabíveis. O provedor não condicionará serviços a dados além dos estritamente necessários para a finalidade aplicável.

16. Comunicações e marketing

O provedor poderá enviar avisos operacionais e contratuais necessários à execução do serviço. Comunicações promocionais serão realizadas com fundamento adequado e conterão mecanismo simples para oposição, cancelamento ou ajuste de preferências. O cancelamento de marketing não impede o envio de mensagens indispensáveis sobre contrato, cobrança, segurança, manutenção ou cumprimento legal.

17. Links e serviços de terceiros

Canais do provedor podem conter links ou integrações de terceiros. Cada terceiro é responsável por suas próprias práticas quando atuar como controlador independente. Recomenda-se a leitura das respectivas políticas. Esta cláusula não afasta responsabilidades que a legislação atribua ao provedor.

18. Encarregado e canal de atendimento

O titular poderá encaminhar dúvidas, solicitações ou reclamações por meio de:

Encarregado: ROSEANE DE LIMA

Canal de privacidade: topnettelecomadm@gmail.com

Canal geral de atendimento: (89) 9 99427-4513

Se o provedor estiver dispensado de indicar encarregado conforme regulamentação aplicável aos agentes de pequeno porte, deverá manter e divulgar canal de comunicação com os titulares e com a ANPD.

19. Atualizações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir mudanças legais, regulatórias, tecnológicas ou operacionais. A versão vigente, sua data e o histórico de alterações relevantes serão disponibilizados em www.topnet-

pi.net.br. Quando a mudança exigir novo consentimento ou comunicação específica, o provedor adotará as providências cabíveis.

20. Vigência

Esta Política entra em vigor em: **01 de setembro de 2026 e terá vigência de 02 anos.**

REFERÊNCIAS NORMATIVAS CONSIDERADAS

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), texto atualizado.
- Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet, e Decreto nº 8.771/2016.
- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.
- Resolução Anatel nº 765/2023 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), com alterações vigentes.
- Resolução Anatel nº 777/2025 - Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST), com alterações vigentes.
- Resolução CD/ANPD nº 2/2022 - agentes de tratamento de pequeno porte.
- Resolução CD/ANPD nº 15/2024 - comunicação de incidente de segurança.
- Resolução CD/ANPD nº 18/2024 - atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais.
- Resolução CD/ANPD nº 19/2024 - transferência internacional de dados pessoais, com retificações vigentes.