

Acerca de nuestra norma de privacidad

Cuando se hace algo como comprar uno de nuestros productos, mirar un programa o descargar una aplicación, se crea información. Como sabemos que su privacidad es importante, tenemos una Norma de privacidad que explica cómo recopilamos, utilizamos y protegemos dicha información. A continuación hay un breve resumen y la norma en sí está escrita en un **formato de "Preguntas frecuentes" fácil de entender** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms). Nuestro objetivo es simplificar esta explicación para que pueda tomar decisiones informadas sobre su privacidad y pase el resto del tiempo disfrutando de nuestros productos y servicios.

Revisado el 15 de febrero de 2019

Breve resumen de nuestra norma de privacidad

Nuestra norma de privacidad se aplica al uso que el cliente haga de todos los productos, servicios y sitios web que ofrece AT&T y nuestros asociados de AT&T, como DIRECTV, a menos que tengan una norma de privacidad diferente. Debido a que algunas aplicaciones, incluidas algunas aplicaciones de las marcas AT&T y DTV, requieren información adicional, o usan la información de diferentes formas, es posible que tengan sus propias normas de privacidad y/o términos y condiciones. Estas aplicaciones también pueden ofrecer opciones adicionales para su información personal.

Volver arriba

Compromisos de privacidad

- No venderemos la información personal del cliente a persona alguna, con ninguna finalidad, sin excepciones.
- Mantenemos la información personal en nuestros registros comerciales mientras sea nuestro cliente, o hasta que ya no la necesitemos para fines comerciales, impositivos o legales.
- Protegemos su información mediante la codificación y otros controles de seguridad adecuados.

Volver arriba

A continuación se presenta parte de la información que recopilamos:

- La **información de la cuenta** incluye su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, detalles relativos al servicio como datos de pago, códigos de seguridad, historial de servicios e información similar.
- La **información del rendimiento y el uso de la red** informa sobre la manera en que el cliente usa nuestras redes, productos y servicios y sobre el rendimiento de nuestro equipo y redes.
- La **información sobre la navegación por Internet y aplicaciones móviles** informa sobre los sitios web que visita el cliente y las aplicaciones móviles que usa en nuestras redes.
- La **información de ubicación** informa dónde se encuentra el dispositivo móvil del cliente y su código postal y dirección.
- La **información sobre lo que los clientes miran en la TV** nos proporciona datos sobre los programas que mira y graba el cliente e información similar sobre cómo usa nuestros servicios y aplicaciones de video.

Volver arriba

A continuación se presentan las tres maneras fundamentales en que recopilamos la información:

- La compañía recaba información del cliente cuando hace una compra, por ejemplo.
- Recabamos información sobre la manera en que se utilizan nuestros productos y servicios.
- También obtenemos información de otras fuentes como, por ejemplo, agencias de crédito, empresas de mercadeo y otros proveedores de servicio.

Volver arriba

Aquí se presentan solo algunas de las maneras en que se usa la información:

- Para ofrecer servicios y mejorar la experiencia del cliente.
- Para enviar facturas al cliente por los servicios.
- Para responder a sus preguntas.
- Para solucionar problemas de integridad de la red, ayudar en la prevención de fraudes y problemas de seguridad del dispositivo y la red.
- Para realizar investigaciones y análisis con el fin de mantener, proteger, desarrollar y mejorar nuestras redes y servicios.
- Para informar a los clientes sobre actualizaciones del servicio, ofertas y promociones.
- Para mejorar las opciones de entretenimiento.
- Para brindar publicidad que sea pertinente para los clientes.
- Para crear informes analíticos y de mercadeo externo.
- Para ayudar en la prevención e investigación de actividades ilegales y violaciones de estos términos del servicio o de las normas de uso aceptable.

Volver arriba

Algunos ejemplos de las entidades con las que intercambiamos la información personal de los clientes:

- **Con nuestras empresas** para ofrecerles la mejor experiencia a los clientes y ayudarlos a obtener todo lo que la compañía tiene para ofrecer.
- **Otras empresas que no son de AT&T pueden prestar servicios en nuestro nombre**, solo si es necesario para la prestación de los mismos. Exigimos que estas empresas protejan la información de los clientes de conformidad con nuestra norma.
- **Con otras empresas y entidades:**
 - Para responder a llamadas al 911 y otras emergencias o situaciones de urgencia.
 - Para cumplir con mandatos judiciales y otros procesos legales.
 - Para asistir en la verificación de identidad y prevenir fraude y robo de identidad.
 - Para hacer cumplir nuestros acuerdos y derechos de propiedad.
 - Recibir el pago por productos y servicios, incluida la transferencia o venta de cuentas morosas a terceros para su cobranza.

Volver arriba

Comprender información personal, anónima y combinada

- ¿Qué es la información personal? Es la información que identifica a un cliente o que puede razonablemente utilizarse con dicho fin.
- ¿Qué es la información anónima? Se trata de información que no identifica al cliente y que no puede razonablemente usarse con el fin de identificar específicamente a un cliente.
- ¿Qué es la información combinada? Recabamos una gran cantidad de datos de los clientes y los combinamos en grupos o categorías anónimos.
- ¿Cómo usamos esta información? Utilizamos y compartimos esta información de muchas formas que incluyen la investigación, el análisis, la comercialización minorista y la publicidad. Estos datos también se incluyen en la publicidad externa e informes analíticos.
- ¿Más información? Consultar **aquí** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#aggregate).

Volver arriba

Norma de privacidad de Internet para niños

- Queremos que los clientes sepan que no tenemos intención de recabar información identificatoria de ningún menor de 13 años, a menos que primero obtengamos la autorización de los padres o tutores legales del niño.

Volver arriba

Opciones y controles de los clientes

- Para obtener información sobre la seguridad para niños y el control para menores, el cliente puede consultar nuestros **Smart Controls de AT&T y el control para menores de DIRECTV** (<https://www.att.com/es-us/shop/wireless/smartcontrols.html>).
- Los clientes pueden elegir los tipos de publicidad que reciben de la compañía.
- Tú puedes decidir si tu Información anónima se puede usar o no en nuestros informes analíticos y de mercadeo externo;
- Puedes decidir si deseas recibir llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico o mensajes de texto de mercadeo, u otras comunicaciones;
- Pueden decidir cómo usamos su información de la red de propiedad exclusiva del cliente.

Volver arriba.

Se puede consultar nuestra **Norma de privacidad** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/full_privacy_policy) para obtener más información.

- **Definiciones** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#definitions)
- **Alcance de esta norma** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#scope)
- **La información que recopilamos, cómo la recabamos y cómo la usamos** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#collect)
- **Información para compartir** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#sharing)
- **Publicidad y seguimiento de la actividad en línea** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#tracking)
- **La información de ubicación** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#location)
- **Información combinada y anónima** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#aggregate)
- **Informes analíticos y de mercadeo externo** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#analytics)
- **Norma de privacidad de Internet para niños** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#children)
- **Protección y seguridad de datos** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#protection)
- **Cambios** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#changes)
- **Opciones y controles** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#controls)
- **Para contactarnos** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#contact)

Derechos de privacidad en California

El artículo 1798.83 del Código Civil de California otorga a los clientes de ese estado el derecho a solicitar que se les informe si una empresa ha divulgado información personal a un tercero para sus propios fines de mercadeo directo. Según se indica en esta norma de privacidad, no venderemos la información personal de nuestros clientes a otras empresas ni la compartiremos con otras empresas para que estas la usen con fines de mercadeo sin su consentimiento.

Recopilación de datos de sitios web y avisos de no seguimiento de California

Recopilación de datos de sitios web: no permitimos intencionadamente a terceros recopilar información identificatoria sobre las actividades en Internet de nuestros clientes a lo largo del tiempo y entre sitios web de terceros cuando aquellos usan nuestros sitios web y servicios. Proporcionamos información sobre las opciones de exclusión disponibles para clientes y las opciones de exclusión proporcionadas por algunos sitios web de terceros y compañías analíticas de aplicaciones móviles que usamos **aquí** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/rights_choices).

Aviso sobre "No rastrear": debido a que los proveedores de "no rastrear" e indicaciones similares todavía no operan de acuerdo con las normas comunes y aceptadas por la industria, actualmente no respondemos a esas indicaciones. Para obtener más información sobre los avisos de no seguimiento, visitar www.allaboutdnt.com (http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6JgPjJltyHVPdhV_6CgZUFg1).

Los clientes de California que deseen solicitar más información sobre nuestro cumplimiento de estos requisitos o que tengan preguntas o inquietudes sobre las prácticas y normas de privacidad, pueden comunicarse con nosotros a privacypolicy@att.com (<mailto:privacypolicy@att.com>) o escribirnos a AT&T Privacy Policy, Chief Privacy Office, 208 S. Akard, Room 1033, Dallas, TX 75202.

Volver a arriba

Preguntas frecuentes sobre la Norma de privacidad de AT&T

Preguntas frecuentes sobre la norma de privacidad de AT&T en formato fácil de comprender.

Sabemos que todos piensan que las normas de privacidad son largas, complicadas y difíciles de entender. Por eso tratamos de que esta norma sea lo más sencilla posible.

¿Cuál es el propósito de la Norma de privacidad de AT&T? Cada vez que compra o usa uno de nuestros productos o servicios o visita nuestros sitios web, se crea información. Como sabemos que la privacidad es importante para usted, contamos con la Norma de privacidad de AT&T para explicar cómo recopilamos, usamos, protegemos y compartimos esa información creada. Por lo tanto, el objetivo principal de esta Norma es ayudarlo a comprender nuestra relación y cómo podemos brindar y mejorar los servicios que ofrecemos.

¿Cómo debe utilizarse esta norma? Le recomendamos que lea toda la norma para comprender completamente nuestra relación. Para encontrar información específica, a continuación le diremos dónde encontrará respuestas a sus preguntas sobre temas clave:

Visite estos enlaces para obtener más información.

- **Definiciones**
- **Alcance de esta norma**
- **La información que recopilamos, cómo la recabamos y cómo la usamos**
- **Información para compartir**
- **Publicidad y seguimiento de la actividad en línea**
- **La información de ubicación**
- **Información combinada y anónima**
- **Informes analíticos y de mercadeo externo**
- **Norma de privacidad de Internet para niños**
- **Protección y seguridad de datos**
- **Cambios**
- **Opciones y controles**
- **Para contactarnos**

Definiciones

Comencemos con el significado de algunos términos:

Información combinada: Combinamos información individual en grupos anónimos de clientes o usuarios. Una forma de entenderlo es pensando en términos de una encuesta o sondeo de opinión. La información combinada puede indicar que el 80 por ciento de las personas votaron por un candidato, pero no quiénes efectivamente lo votaron. Estos grupos son suficientemente grandes como para evitar, dentro de lo razonable, la identificación de las personas.

Información anónima: es el tipo de información que no identifica directamente a ningún cliente o usuario en particular ni que puede usarse razonablemente con dicho fin. El tratamiento de identificadores como cookies, identificadores de publicidad, identificadores de dispositivos e identificadores de hogar son considerados Información anónima, excepto en circunstancias donde se pueden usar para identificarte.

AT&T: En toda esta Norma, las referencias a "AT&T", "nosotros," "nos" y "nuestro" incluyen a la familia de empresas en todo el mundo con excepción de los asociados o aplicaciones con una norma de privacidad distinta.

Cliente: cualquier persona que compra o usa nuestros productos o servicios. Cuando un cliente adquiere productos o servicios para que los use un tercero, como en el caso de una cuenta familiar, esos familiares también son clientes.

Aplicación móvil: una aplicación de software que funciona en smartphones, computadoras tablet y otros dispositivos móviles y que les permite a los usuarios acceder a una variedad de servicios e información.

Información personal: Información que identifica directamente a un cliente o un usuario o que se puede usar razonablemente para descifrar su identidad, como nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico. La Información personal no incluye información de listados publicados.

Publicidad pertinente: Crea segmentos de público combinados en base a información que no identifica personalmente sobre clientes (como edad, etnia, rango de ingresos, una región geográfica particular y sus intereses) para desarrollar anuncios que tengan mayores probabilidades de ser útiles para esos segmentos de público. La "Publicidad en Internet basada en el comportamiento" es un tipo de publicidad pertinente. Utiliza categorías de interés que se basan en los sitios web visitados por personas a las que no se identifica personalmente para ofrecerles publicidad por Internet.

Servicios de terceros: servicios de proveedores externos que no sean de AT&T, como bancos o compañías de Roadside Assistance.

Usuario: cualquier persona que visita nuestros sitios web o usa nuestras aplicaciones móviles.

Sitio web: Y otros términos como "sitio de Internet", "sitio" y "página web" significan lo mismo, a saber, cualquier página o ubicación en Internet, independientemente de qué dispositivo (teléfono móvil, tablet, laptop, PC, etc.) o protocolo (http, WAP, ftp u otro) se use para acceder a la página o la ubicación.

Volver arriba.

Preguntas sobre el Alcance de esta Norma de privacidad

1. ¿A quién se aplica esta norma?

Esta Norma de privacidad se aplica a clientes y usuarios de productos y servicios de AT&T, excepto a clientes y usuarios de productos o servicios proporcionados por un asociado con una norma de privacidad diferente.

2. ¿Qué abarca la norma?

Esta norma de privacidad abarca nuestras prácticas en relación con la información que recopilamos sobre nuestros clientes y usuarios (cómo la recabamos y cómo la usamos). El uso de nuestros productos y servicios, así como las visitas a nuestros sitios web, están sujetos a la presente norma de privacidad.

3. ¿Hay otras normas de privacidad además de esta?

Sí. Algunos afiliados o aplicaciones de AT&T pueden tener normas de privacidad separadas que describen cómo recopilan, usan y comparten la información que recopilan de sus clientes y usuarios. Cuando compartimos Información personal con esos asociados o la combinamos con información de esas aplicaciones, la protegemos de conformidad con esta Norma de privacidad.

Además, algunas de nuestras aplicaciones pueden tener términos y condiciones que describen sus compromisos o elecciones de privacidad además de aquellos en esta Norma de privacidad.

Algunas áreas fuera de Estados Unidos nos exigen que trabajemos un poco diferente. En ese caso, podemos adoptar normas de privacidad distintas según sea necesario para reflejar los requisitos de las leyes locales correspondientes.

La Norma de privacidad conjunta de AT&T y EchoStar sobre la información de la cuenta del cliente AT&T | DISH Network permanece vigente para suscriptores de AT&T | DISH.

4. ¿Esta norma también se aplica a los familiares del cliente u otros usuarios que hagan uso de su cuenta de AT&T?

Sí. El cliente tiene la responsabilidad de asegurarse de que todos sus familiares y demás usuarios incluidos en su cuenta entiendan y acepten la presente norma. Le recomendamos al cliente que les hable sobre ella o se las envíe por correo electrónico para que la conozcan. También puede colocarla en el refrigerador. El cliente decide la manera, pero es importante que la haga conocer.

5. ¿Qué información no está cubierta por la norma?

Si usted compra o usa los productos o servicios de un asociado de AT&T que tiene una norma de privacidad diferente de ésta, se aplicará esa norma.

Además, esta norma de privacidad no se aplica cuando usted brinda información a otras compañías que no sean AT&T. Por ejemplo:

- Cuando usa un servicio Wi-Fi que no es de AT&T.
- Cuando descarga aplicaciones o realiza compras a otras compañías mientras usa los servicios móviles o de Internet de AT&T.
- Cuando visita el sitio web de una compañía ajena a AT&T desde sitios web o aplicaciones de AT&T (al hacer clic en un enlace o en un aviso publicitario, por ejemplo).
- Cuando brinda su información a otra compañía a través de una marca compartida de sitio web de AT&T pero controlada por la otra compañía;
- Si hace uso de los foros públicos, como las redes sociales, tableros de anuncios por Internet, sitios de charla o blogs, la información queda a disposición del público y AT&T no puede evitar la distribución y uso de dicha información por parte de terceros.
- La información sobre la ubicación, uso y los números que marque el cliente cuando está viajando y utiliza el servicio de roaming en la red de otra compañía.
- Cuando compra o usa productos de compañías ajenas a AT&T (como, por ejemplo, dispositivos móviles, navegadores de Internet y aplicaciones móviles) en conjunto con nuestros servicios.
- Cuando AT&T otorga la licencia de uso de su marca a otras empresas para que la utilicen en promociones y ventas de ciertos productos y servicios de terceros, la información que el cliente brinde a esas empresas no está cubierta por esta norma.

6. ¿Es posible que mi información esté cubierta por esta norma y por otras normas de privacidad al mismo tiempo?

Sí, es posible. Por ejemplo:

Algunas veces trabajaremos con otras empresas no asociadas para brindar un servicio. En ese caso, es posible que su información esté sujeta a esta Norma y a la de la otra empresa. Por ejemplo, si compra uno de nuestros productos o servicios en una tienda como Best Buy o Amazon.com, la información que les entregue puede estar sujeta tanto a su política de privacidad como a la nuestra.

Si usted se conecta a nuestro servicio Wi-Fi a través de otra red, como las que se ofrecen en hoteles, aeropuertos u otros lugares, toda información recabada a partir del uso de dicha red podría estar sujeta a la norma de privacidad de AT&T o a la del lugar, y a veces, a ambas. Lo mismo sucede si el cliente se conecta a nuestra red a través de la red empresarial de su empleador o de cualquier red operada por una empresa ajena a AT&T.

Creemos que es conveniente que el cliente lea las normas de privacidad de cualquier empresa con la que contrate servicios para saber cómo se usa su información.

7. ¿Qué sucede con los clientes empresariales?

Es posible que AT&T haya celebrado con clientes empresariales acuerdos por escrito de servicio o de productos que contienen disposiciones específicas sobre la confidencialidad, seguridad o manejo de la información. Cuando uno de estos acuerdos difiere de esta Política o la contradice, se aplicarán los términos de esos acuerdos. En todos los otros casos, se aplican los términos de esta Política.

Volver arriba.

Preguntas sobre información que recopilamos, cómo la recabamos y cómo la usamos

1. ¿Qué tipo de información recopilamos?

Podemos recopilar distintos tipos de información sobre la base del uso que el cliente haga de nuestros productos y servicios y de su relación con nosotros.

- **Información de la cuenta:**
 - La **Información de contacto** nos permite comunicarnos con usted. AT&T obtiene esta información cuando los clientes solicitan o se suscriben a sus servicios. Esto incluiría información como su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
 - **Información de facturación** vinculada a la relación financiera que usted tiene con nosotros, como los servicios que le proporcionamos, los números de teléfono a los que usted llama y envía mensajes de texto, su historial de pagos, su historial de créditos, su números de tarjeta de crédito, el número de seguro social, códigos de seguridad y su historial de servicio.
- **Información técnica y de uso** relacionada con los servicios que le brindamos al cliente, como información sobre la manera en que usa nuestras redes, servicios, productos o sitios web. Algunos ejemplos incluyen:
 - **Información de equipo** que identifica el equipo en nuestras redes, como el tipo, identificaciones y estado del dispositivo, números de serie, configuración y software.
 - **Información sobre el rendimiento y el uso de la red** acerca del funcionamiento del equipo, los servicios y las aplicaciones que usted usa en nuestra red. Algunos ejemplos pueden incluir la ubicación del dispositivo móvil, cantidad de mensajes de texto enviados y recibidos, minutos de voz usados, registros de llamadas y mensajes de texto, ancho de banda usado y recursos utilizados por el cliente al cargar, descargar o reproducir datos de streaming desde Internet. También recopilamos información como índices y demoras en la transmisión, datos relacionados con servicios de monitoreo remoto y características de seguridad.
 - Alguna Información de uso, de rendimiento de la red y de facturación es **Información de la red de propiedad exclusiva del cliente o "CPNI"**. Se aplican normas particulares a la CPNI. **Visite aquí** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/rights_choices#cpni) para obtener más información sobre lo que es, cómo la usamos y las opciones que tiene usted respecto a dicho uso.
 - **Información sobre la navegación por Internet y las aplicaciones móviles**, por ejemplo, direcciones IP, URL, tarifas de transmisión de datos y demoras. También obtenemos información sobre las páginas que visita el cliente, la duración de sus visitas y los enlaces o anuncios publicitarios que sigue, así como los términos de búsqueda que ingresa, la frecuencia con la que abre una aplicación, el tiempo durante el que usa la aplicación y demás información similar.
- La **Información de ubicación** incluye el código postal y la dirección del cliente, así como la ubicación de su dispositivo móvil. La información de ubicación se genera cuando su dispositivo se comunica con torres de servicio móvil, enrutadores Wi-Fi o puntos de acceso o con otras tecnologías, incluidos los satélites que componen el Sistema de posicionamiento global.
- La **Información de visualización de TV** se genera por su uso de cualquiera de nuestros servicios satelitales o IPTV (U-verse). Estos servicios pueden incluir video on demand, pago por evento, servicios de DVR, aplicaciones para ver TV fuera de casa para tablets y smartphones (como la aplicación TV Everywhere) y productos y servicios similares de AT&T, e incluye los programas y canales que el cliente y su familia miran y graban, así como los horarios en que lo hacen y el tiempo que dedican a ello. También incluye información como los canales y juegos interactivos provistos por U-verse o DIRECTV. También recopilamos información relacionada con el uso y la interacción que usted tenga con los dispositivos de su casa, incluidos los receptores de TV, decodificadores, controles remotos y otros dispositivos que usted pueda usar para tener acceso a nuestros servicios.

2. ¿Cómo recopilamos la información?

De tres formas básicas:

- **Nos la proporciona usted** cuando hace una compra o configura una cuenta con nosotros;
- **Automáticamente recopilamos información** cuando usted usa nuestras redes, productos y servicios. Por ejemplo, usamos herramientas de la red para recabar los registros de llamadas; obtenemos la ubicación de dispositivos móviles de nuestras redes y del dispositivo del cliente; y también usamos **cookies** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/cookies_and_other_technologies), registros de servidores web y otras tecnologías.
- **Obtenemos información de fuentes externas** como informes de crédito, listas de correos para publicidad, e información geográfica y demográfica comercialmente disponible, junto con otra información disponible al público, como publicaciones públicas en sitios de redes sociales.

3. ¿Cómo utiliza esta información?

Utilizamos la información del cliente para mejorar su experiencia y fortalecer nuestra empresa. Por ejemplo: Algunos ejemplos incluyen:

- Para prestar y administrar los servicios de los clientes, responder a sus preguntas y atender problemas.
- Para entregar contenidos personalizados, publicidad pertinente y ofertas personalizadas de productos y servicios que pueden ser de interés para el cliente.
- Para comunicar a los clientes las actualizaciones del servicio, ofertas y promociones.
- Para proteger la integridad y seguridad de la red, garantizar el control de calidad, optimizar la capacidad y evitar el uso indebido.
- Para planificar la optimización, ingeniería y ayuda técnica de la red.
- Para realizar investigaciones y análisis con el fin de mantener, proteger y desarrollar nuestras redes y servicios.
- Para prevenir actividades ilegales, presuntos fraudes y posibles amenazas a nuestras redes y a las de nuestros clientes.
- Investigar violaciones de nuestros Términos de servicio, Políticas de uso aceptable u otras condiciones o restricciones del servicio; y
- Para proteger la seguridad de todas las personas.

4. ¿La compañía usa la información que los clientes guardan utilizando alguno de los servicios cloud de AT&T?

Usamos esa información solamente para brindar ese servicio al cliente, a menos que primero este nos haya autorizado para usarla con otros fines.

Volver arriba

Preguntas sobre el intercambio de información

1. ¿La compañía brinda información para directorios telefónicos o el identificador de llamadas?

Sí y no.

Sí, compartimos los nombres, las direcciones y números de teléfono de nuestros clientes de U-verse Voice y del servicio telefónico de línea fija con compañías que publican directorios y prestan servicios de asistencia de directorio. La ley nos exige hacerlo. Puede **contactarnos** (http://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#contact) y responderemos a su solicitud de números de teléfono que no estén publicados o no aparezcan en la lista. Una vez que proporcionamos información de listados publicados a esas compañías, la pueden usar, clasificar, incluir en paquetes y ponerla a disposición nuevamente, en diferentes formatos, a cualquiera.

Sí, también proporcionamos el nombre y el número de la persona que llama, desde teléfonos móviles o fijos, para el identificador de llamadas y servicios relacionados, como el rastreo de llamadas, que permiten a la persona que recibe una llamada obtener el nombre y el número de la persona que llama.

No brindamos información de listados de números de teléfono móviles a las editoriales de directorios telefónicos ni a los servicios de información sin la autorización del cliente.

2. ¿Intercambiamos la información personal de los clientes a nivel interno?

Sí. Nuestros productos y servicios son desarrollados, administrados, promocionados y vendidos por una variedad de nuestras compañías asociadas. Podemos compartir Información personal de manera interna, por ejemplo con compañías afiliadas que pueden tener normas de privacidad diferentes. Cuando hacemos esto, solicitamos que la compañía o las compañías afiliada(s) protejan la Información personal en conformidad con esta Norma de privacidad. También podemos combinar la Información personal con datos derivados de una aplicación que tiene una norma de privacidad diferente. Cuando lo hacemos, se aplica esta Norma de privacidad al conjunto de datos combinados. Compartir información de esta forma nos ayuda a brindarle la gama de productos confiables, innovadores y de alta calidad a los cuales ya lo tenemos acostumbrado. Entre ellos:

- Los servicios móviles de llamadas, datos, seguridad residencial, automatización y monitoreo remoto proporcionados por AT&T Mobility y AT&T Digital Life; y
- El conjunto de servicios de satélite e IPTV, voz e Internet de alta velocidad de U-verse ofrecidos por nuestras compañías.

Si la relación de afiliado con una de nuestras subsidiarias de AT&T no está clara, el intercambio de información con esa subsidiaria se maneja como si fuera una compañía que no pertenece a AT&T. La relación entre las empresas de la marca AT&T puede identificarse típicamente mediante el uso del nombre o la marca de AT&T, el uso del logotipo del "globo" de AT&T o mediante publicidad, ofertas promocionales cruzadas o noticias o información ampliamente divulgadas en la prensa o las redes sociales que destacan a la compañía como filial de AT&T (como Xandr y nuestra fusión sumamente anunciada con la familia Time Warner, ahora llamada **WarnerMedia** (<https://about.att.com/ecms/dam/sites/Privacy%20Policy/WarnerMedia%20Affiliates.pdf>)). Las compañías afiliadas que no están reconocidas públicamente como parte de la familia de compañías de AT&T son tratadas como si fueran compañías que no pertenecen a AT&T con el propósito de compartir información bajo esta norma.

3. ¿Comparten mi Información personal con otras compañías que no sean de AT&T para que me envíen publicidad?

Solo intercambiaremos la información personal con otras empresas que no pertenecen a AT&T para que la usen para el mercadeo de sus propios productos y servicios luego de haber obtenido su consentimiento.

4. ¿Hay otras situaciones en las que ustedes podrían proporcionar mi información personal a otras empresas o entidades que no pertenecen a AT&T?

Sí. Intercambiamos su información personal con empresas que no son de AT&T que prestan servicios para nosotros, como el procesamiento de sus facturas. Debido a que nos tomamos en serio la responsabilidad de proteger su información personal, no permitimos que esas empresas la usen con ningún otro fin que no sea prestar dichos servicios y les exigimos que la protejan de conformidad con la presente norma de privacidad. Es posible que las empresas que prestan estos servicios se encuentren fuera de los Estados Unidos o de la jurisdicción donde el cliente reside. Si se intercambia la información personal del cliente con estas empresas, es posible que las autoridades gubernamentales tengan acceso a la misma de acuerdo con las leyes por las que se rige cada jurisdicción. También hay situaciones en las que, sin su consentimiento, brindamos información personal a otras empresas u otras entidades que no pertenecen a AT&T, como organismos gubernamentales, agencias de informes crediticios o de cobro. Como ejemplo, el intercambio de información se realiza para:

- Cumplir con mandatos judiciales, órdenes de comparecencia, solicitudes de presentación de prueba en procesos judiciales u otros requisitos legales o reglamentarios, así como hacer valer nuestros derechos legales o defendernos de demandas judiciales.
- Obtener el pago o efectuar reembolsos por los productos y servicios que figuran en la factura de AT&T del cliente, incluyendo la transferencia o venta de cuentas morosas u obligaciones de reembolso a terceros para que las cobren o paguen.
- Para hacer cumplir nuestros acuerdos y proteger nuestros derechos o nuestra propiedad;
- Asistir en la verificación de identidad y la validación de direcciones de correo electrónico.

- Responder solicitudes legales de autoridades públicas, que incluyen cumplir con la seguridad nacional o los requisitos de agencias policiales;
- Notificar, responder o brindar información (incluida la información de la ubicación) a una entidad gubernamental responsable en emergencias o urgencias o en situaciones que impliquen peligro inminente de muerte o de lesiones físicas graves.
- Informar al Centro Nacional de Niños Extraviados y Explotados si mediante la prestación de nuestros servicios nos enteramos de casos de pornografía infantil.

5. ¿Comparten mi información de visualización de TV de índole personal con otras compañías que no sean de AT&T?

No compartimos Información de visualización de TV que lo identifique personalmente sin su consentimiento con otras compañías que no pertenecen a AT&T para que la usen para comercializar sus propios productos y servicios. Tenemos la obligación de notificarle sobre los requisitos especiales que debemos seguir cuando se trata de compartir su Información de identificación personal relacionada con TV, en respuesta a una orden judicial:

Aviso sobre la divulgación de información que identifique personalmente a los suscriptores del servicio de satélite e IPTV en respuesta a un mandato judicial

- En el caso de una orden judicial obtenida por una entidad no gubernamental, estamos autorizados a divulgar información de índole personal recopilada de los suscriptores de TV como resultado del uso del servicio de TV por parte del suscriptor solo después de notificar al suscriptor con anterioridad.
- En el caso de una orden judicial obtenida por una entidad gubernamental, estamos autorizados a divulgar información de índole personal recopilada de los suscriptores de TV como resultado del uso del servicio de TV por parte del suscriptor siempre que en el procedimiento judicial para el cual se expidió la orden:
 - La entidad gubernamental ofrezca pruebas claras y convincentes de que existe una sospecha razonable de que la persona a quien refiere la información ha cometido un delito y que la información que se requiere constituiría una prueba relevante en el caso.
 - La persona a quien refiere la información tenga la posibilidad de comparecer e impugnar la acusación de la entidad gubernamental.
 - Se haya notificado al suscriptor de acuerdo con lo dispuesto por la ley estatal correspondiente.

Volver arriba

Preguntas sobre mi información y publicidad

1. ¿La compañía usa la información de los clientes para enviarles publicidad?

Sí. Podemos usar información como preferencias que usted expresó e intereses que demostró en nuestros sitios web, en nuestras tiendas y a través del uso de nuestros productos y servicios, para proporcionarle información de mercadeo y anuncios de nuestros productos y servicios. Esos anuncios se pueden incorporar en nuestros sitios web y aplicaciones móviles. Esto se denomina publicidad directa. Es parte de nuestra relación de servicio y el cliente no puede darse de baja de este tipo de publicidad.

Nosotros o nuestros socios publicitarios podemos usar **Información anónima recopilada a través de cookies y otras tecnologías similares** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/cookies_and_other_technologies), como también otro tipo de Información anónima e Información agregada que podemos usar para personalizar los anuncios que aparecen en los sitios de empresas ajenas a AT&T. Por ejemplo, si el cliente ve un anuncio nuestro en un sitio web de deportes ajeno a AT&T, es posible que después reciba un anuncio de equipos deportivos ofrecido por nosotros en otro sitio web. Esto se denomina publicidad basada en el comportamiento en línea, que es un tipo de publicidad relevante.

2. ¿La compañía usa la información del cliente para otros tipos de publicidad pertinente?

Sí. AT&T también usa información que la compañía obtiene de las empresas de publicidad asociadas, del uso que el cliente hace de sus productos y servicios, e información como la edad y el sexo del cliente para ofrecer publicidad pertinente que no es publicidad en Internet basada en el comportamiento. Combinamos la Información anónima del cliente

con la de los demás usuarios en "segmentos de audiencia" combinados. Estos segmentos se basan en los intereses específicos y las características objetivas que pueden compartir todas las personas que integran un mismo segmento de público. Podemos usar esta información para enviar a los clientes anuncios publicitarios que sean pertinentes en relación con dichos intereses o características. Cuando usamos esta información para proporcionar y medir la efectividad de las publicidades, la vinculamos con otro tipo de información como ID de publicidades, ID de dispositivos o identificadores similares. Tenemos la precaución de usar solamente información no identificable personalmente para entregar la publicidad pertinente con segmentos de público combinados que son lo suficientemente grandes como para que no puedas ser identificado individualmente.

En algunos casos, puedes aceptar participar en ofertas o programas publicitarios a través de programas de fidelidad, al descargar una aplicación móvil u otros programas similares. En esos casos, se te informará sobre el programa publicitario al suscribirte. Para más información sobre estos programas publicitarios, consulta los términos, las condiciones y las políticas de la aplicación o programa de fidelidad específicos en los que estés interesado o a los que te hayas unido.

3. ¿La compañía usa la ubicación del dispositivo del cliente con fines publicitarios?

Sí. Utilizamos la información sobre las ubicaciones que usted visita para crear características de interés de la ubicación móvil combinadas que pueden usarse para ofrecer publicidad pertinente a usted y a otros como usted.

Características de la ubicación hace referencia al tipo de lugar, por ejemplo los "cines". Los residentes de un área geográfica particular (por ejemplo, una ciudad, código postal o código postal + 4) pueden parecer muy interesados en el cine, gracias a la información global que muestra cómo los dispositivos móviles de esa área generalmente están ubicados en las cercanías de los cines. Podemos crear una "característica de cines" para esa área y ofrecer anuncios de películas para las personas que viven en ese lugar.

Podemos asociar su dispositivo móvil con un área geográfica en particular, como una ciudad, código postal o código postal + 4, en base a su dirección de facturación o las torres de celular a las que se conecta con más frecuencia.

Además de otras protecciones de privacidad, el proceso que utilizamos para crear nuestro segmento de audiencia incluye un requisito de que el código postal + 4 u otra área geográfica a la que se asigna una ubicación móvil debe tener un mínimo de 25 hogares. Los códigos postales + 4 con menos de 25 hogares se combinan con otros códigos + 4 para cumplir con este requisito.

4. ¿Cuáles son las ventajas para el cliente?

Tal como lo dice el nombre, usted obtiene las publicidades que son más relevantes para sus intereses. Por ejemplo, si un segmento de audiencia particular, como adultos de entre 21 y 25 años con un cierto rango de ingresos, ha demostrado un mayor interés en películas que otros segmentos, podemos enviarle una publicidad de una película dirigida a adultos jóvenes. Esta es solo una manera en la que enviamos contenido relevante.

5. ¿Cómo usa la compañía la información sobre los programas de TV que mira el cliente para ofrecerle publicidad?

Combinamos información sobre los programas que los clientes están mirando con los intereses que tienen en común para poder determinar cuáles son los tipos de publicidad que les pueden interesar.

A veces funciona de la siguiente manera: Se observa el grupo de personas que miran un programa específico. Se identifican las características en común que tienen los miembros de dicho grupo. Estas características se usan para identificar y ofrecer anuncios publicitarios que sean más pertinentes para la mayoría de los espectadores de ese programa. También es posible que ofrezcamos esos mismos anuncios en programas que parezcan tener audiencias similares.

6. ¿Los clientes tienen la posibilidad de informar a AT&T sobre sus intereses?

Sí. Con algunos programas ofrecidos o proporcionados por AT&T los clientes pueden suscribirse para recibir ofertas por mensaje de texto de comercios que se encuentran cerca de su ubicación actual y que coinciden con los intereses que hayan seleccionado. Se puede cambiar de idea en cualquier momento y dejar de participar en estos tipos de programas.

7. ¿Qué información le proporcionamos a los anunciantes?

Es posible que proporcionemos informes a los anunciantes y otros clientes comerciales sobre el éxito de sus campañas publicitarias. Esos informes contienen Información anónima sobre la cantidad de veces que una publicidad en particular fue vista, en qué momento se vio, si se vio por televisión, en un dispositivo móvil o computadora, la información demográfica vinculada con el público que ve esa publicidad y otros tipos de información similares. Si el cliente ha optado por no recibir la publicidad pertinente enviada a través de AT&T, no se incluirá su Información anónima en los informes combinados sobre el éxito de las campañas de publicidad pertinente.

Volver arriba

Preguntas sobre la Información de ubicación

1. ¿Qué es la información de la ubicación?

Es exactamente lo que parece. Incluye el código postal y la dirección del cliente, así como la ubicación de su dispositivo móvil.

2. ¿Cómo se usa?

La usamos de muchas maneras. A continuación se presentan algunos ejemplos:

- **Brindamos el servicio móvil de voz y de datos:** Controlamos, recopilamos y usamos información de ubicación móvil, junto con otra información que obtenemos de nuestra red y de su dispositivo móvil, para mantener y mejorar nuestra red. También podemos usar la información de ubicación con su consentimiento para brindarle una experiencia personalizada. Por ejemplo, cuando usted marca Servicio de información 411 para buscar un número de teléfono comercial, podemos usar su información de ubicación móvil para brindarle el número del comercio más cercano a usted.
- **Servicios basados en la ubicación (LBS, por sus siglas en inglés):** el dispositivo del cliente puede usarse para tener acceso a una cantidad de servicios basados en la ubicación. Ofrecemos estos servicios a través de aplicaciones que vienen con el dispositivo o que el cliente puede descargar. Los servicios basados en la ubicación también podrán prestarse a través de mensajes de texto u otras funciones. Daremos un aviso previo al cliente y le pediremos su consentimiento cuando se use o comparta su ubicación. La forma en que se presta el consentimiento puede variar, pero será la adecuada para el tipo de servicio basado en la ubicación que utilice.
- **LBS de otros proveedores:** Con su consentimiento (a nosotros o a otra compañía) también podemos autorizar LBS de otras compañías al brindar información de ubicación a sus desarrolladores o proveedores de servicio de ubicación.
- Se usa con fines **publicitarios**

3. ¿Qué tan precisa es la información de la ubicación del equipo móvil?

Depende de la tecnología que se esté usando. Por ejemplo, la compañía puede localizar el dispositivo según la torre celular que este esté usando. La distancia puede ser de hasta 1,000 metros desde la torre en cualquier dirección en las áreas urbanas, y de hasta 10,000 metros en zonas rurales. Las redes Wi-Fi proporcionan información más exacta sobre la ubicación, ya que asocian al cliente con el lugar en el que está ubicada la red, como una cafetería, o con un área dentro de ese lugar o en su entorno.

Para los servicios como el servicio de información 411, 911, una aplicación para localizar amigos o una aplicación de navegación o de mapas, se necesita información más precisa. Por lo tanto, la compañía desarrolla una estimación más precisa de la ubicación del cliente para estos servicios, asociando la identificación de la torre celular que está usando con otra información, como la latitud y longitud de la torre, parámetros de radiofrecuencia, información de GPS y diferencias de tiempo en las señales de radio. Dependiendo de diversos factores, es posible estimar la ubicación del dispositivo del cliente a través de estos métodos con una precisión de entre 30 y 1000 metros.

4. ¿Solamente la compañía puede localizar el dispositivo móvil de un cliente?

Es posible que otras empresas también puedan localizar su dispositivo. Por ejemplo, el fabricante del teléfono y el proveedor del sistema operativo podrán localizar el dispositivo. Si el cliente descarga aplicaciones móviles, estas podrán obtener su ubicación directamente del teléfono o del sistema operativo. Las aplicaciones móviles que brindan acceso al cliente a la red de su empleador también pueden darle a este la posibilidad de localizar el dispositivo.

Le recomendamos que revise las normas de todos los proveedores.

Volver arriba

Preguntas sobre información anónima y combinada

1. ¿De dónde se obtiene Información anónima?

A veces recopilamos información sobre la forma en que el cliente usa nuestros productos **con cookies y otras tecnologías similares** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/cookies_and_other_technologies). Esta información no incluye su Información personal y se considera anónima.

Cuando la compañía recopila información que identifica al cliente personalmente, puede transformarla en información anónima para determinados fines. Para esto eliminamos algunos campos de datos (como el nombre, dirección y número de teléfono) que razonablemente se pueden utilizar para identificarlo. También usamos una variedad de técnicas estadísticas y controles operativos para transformar los datos en anónimos. Transformar la información en información anónima es una de las herramientas que empleamos para proteger la privacidad de los clientes.

2. Más información sobre la información combinada.

La Información combinada es una forma de Información anónima. La compañía combina los datos que satisfacen determinados criterios y forma con ellos grupos anónimos. Por ejemplo, podríamos querer comparar la manera en que los clientes de Beverly Hills, California (o cualquier ciudad, condado o código postal) usan sus teléfonos móviles y la manera en que lo hacen los clientes de Boulder, Colorado. Para ello, combinaríamos los datos de los clientes de cada una de las áreas geográficas en grupos anónimos y analizaríamos todos los datos combinados para entender las diferencias o similitudes entre los dos grupos.

3. ¿La compañía intercambia Información anónima o combinada?

Sí, podemos intercambiar esta información con otras empresas y entidades para fines específicos, que pueden incluir:

- Universidades, laboratorios, grupos de expertos y otras entidades que realicen investigaciones sociales, medioambientales, conductuales, de redes u otro tipo de investigaciones científicas con el fin de generar nuevos conocimientos esenciales.
- Entidades municipales, gubernamentales o de otra índole que usen estos datos con fines de planificación municipal y de transporte y de coordinación de respuestas en caso de emergencia o desastres naturales;
- Agencias de publicidad y compañías relacionadas para proporcionar publicidades y evaluar la efectividad de las campañas publicitarias.

La compañía divulga esta información en informes externos como los informes analíticos y de mercadeo externo y los informes de mediciones.

Volver arriba

Preguntas sobre los informes analíticos y de mercadeo externos

1. A continuación explicamos más detalles sobre el programa analítico y de mercadeo externo.

Usamos información combinada para crear informes analíticos y de mercadeo externo que podemos vender a otras empresas para sus propios fines de mercadeo, publicidad o similares.

Estos informes pueden ser una combinación de información obtenida a partir de zonas de conexión Wi-Fi y servicio móvil, lo que los clientes miran en la TV, registros de llamadas y mensajes de texto, navegación en Internet y uso de aplicaciones móviles, y demás información que tengamos sobre los clientes. Tienes la posibilidad de optar por incluir esta información anónima en estos informes que vendemos o entregamos a otras compañías.

Algunos ejemplos de informes analíticos y de mercadeo externos incluyen:

- Informes para los negocios minoristas que muestran el número de dispositivos móviles que se encuentran en sus locales o cerca de ellos según la hora del día o el día de la semana, así como las características demográficas de los usuarios (como su edad y sexo) que forman parte de estos grupos.
- Informes que combinan los comportamientos anónimos de los telespectadores programas de TV con otra información combinada que podamos tener sobre nuestros suscriptores para elaborar informes que le pueden servir a un canal de TV para entender mejor al público que mira sus programas, al que no lo hace, la frecuencia con que se miran, en qué momento y demás información similar.
- Informes de fabricantes de dispositivos que combinan información tal como tipo, marca y modelo de dispositivo con información demográfica y de ubicación regional para reflejar la popularidad de ciertos tipos de dispositivos en diversos segmentos de clientes.

2. ¿La compañía proporciona a otras empresas datos anónimos individuales como parte del programa analítico y de mercadeo externo?

Sí. Por ejemplo, es posible que intercambiamos información sobre lo que los clientes miran en la TV con compañías de investigación de medios de comunicación que combinan estos datos con otro tipo de información para brindar servicios de análisis de audiencia acerca de qué tipo de programas ven determinados segmentos de público. Cuando proporcionamos información anónima individual a otras compañías, exigimos que la usen exclusivamente para recopilar informes globales, y no para otros fines. También exigimos a los negocios que acepten que no intentarán identificar ninguna persona que use esta información, y que la administrarán de manera segura, de conformidad con esta política.

3. ¿La compañía usa la Información anónima de los clientes en otros tipos de informes externos?

Sí, es posible que utilicemos Información anónima para brindar informes de mediciones a nuestros clientes comerciales, agencias de publicidad y proveedores de servicios. Consideramos estos informes como parte del servicio subyacente y no los vendemos a otros clientes o proveedores.

Por ejemplo, si un cliente se conecta a nuestro servicio de Wi-Fi en un hotel, aeropuerto u otro lugar, debe saber que el operador de dicho lugar es nuestro cliente comercial y que le brindaremos informes de mediciones sobre el uso y la comunicación con la red Wi-Fi en ese lugar. Estos informes contienen información estadística como, por ejemplo:

- La cantidad de dispositivos que se conectan a la red Wi-Fi, la duración de las sesiones de Wi-Fi y la cantidad de ancho de banda utilizada durante las sesiones.
- Datos de tránsito de peatones, que incluye la cantidad de dispositivos dentro y fuera de la tienda en un momento determinado; la cantidad de visitantes nuevos y frecuentes; dónde se ubican los visitantes dentro de la tienda (por ej., departamentos específicos u otras ubicaciones dentro del lugar) y frecuencia de visitas y el tiempo de permanencia dentro de la tienda.
- **IMPORTANTE:** cuando su dispositivo móvil está encendido, regularmente envía señales que le permiten conectarlo a torres de servicio móvil, puntos de conexión Wi-Fi u otras tecnologías, para que nosotros (y otros) podamos proporcionarle servicios. Estas señales se pueden usar para determinar la ubicación del dispositivo. El cliente puede desactivar la modalidad Wi-Fi dentro de la configuración del dispositivo para evitar que los equipos Wi-Fi de tiendas y otros lugares públicos obtengan esas señales.

Otro ejemplo son las licencias de programación de video de los proveedores de contenido. Como parte de nuestro acuerdo, les proporcionamos Informes de medición. Estos informes contienen mediciones combinadas e información estadística en relación con la cantidad de suscriptores del servicio de TV que miraron o tuvieron acceso a un programa en particular en un momento determinado y otras mediciones similares.

Volver arriba

Preguntas sobre nuestra Norma de privacidad de Internet para niños

1. ¿La compañía recopila información sobre el uso que hacen los hijos de los clientes?

No recabamos intencionadamente información identificatoria de ningún menor de 13 años, a menos que primero hayamos obtenido la autorización de los padres o tutores legales del niño.

2. ¿Qué sucede cuando un niño usa una cuenta que no está registrada a su nombre?

Es posible que un niño tenga acceso a Internet y use los dispositivos móviles y servicios que se hayan adquirido para uso familiar sin nuestro conocimiento. En tal caso, la información recabada podrá figurar como asociada con el cliente adulto suscrito a nuestros servicios, y será tratada como la información del adulto de acuerdo con esta norma.

3. ¿Qué puede hacer el cliente para ayudar a proteger la información personal de sus hijos?

La compañía recomienda que los clientes pasen tiempo con sus hijos en Internet, participen de sus actividades de navegación y las supervisen. AT&T ha creado un sitio web que ofrece herramientas de seguridad y control, recursos especializados y consejos diseñados para ayudar a los clientes a administrar las preferencias tecnológicas y tratar sus inquietudes de seguridad. Visite **Smart Controls de AT&T** (<https://www.att.com/es-us/shop/wireless/smartcontrols.html>) para obtener más información.

4. ¿Qué pasa si los hijos del cliente tienen una cuenta secundaria de correo electrónico de AT&T?

Cuando se crea una cuenta secundaria de correo electrónico para un niño menor de 13 años:

- Con la autorización del cliente, la compañía recopila el nombre, apodos y alias, dirección de correo electrónico alternativa, fecha de nacimiento, sexo y código postal del niño.
- La compañía usa la información obtenida de las cuentas secundarias para crear y mantener dichas cuentas, para investigar, personalizar la publicidad y contenido que se puede ver en nuestras páginas y para otros fines de comercialización. Su hijo puede usar su dirección de correo electrónico y contraseña de AT&T para ingresar a sitios web y servicios en línea que proporcionamos, como **uverse.com** (<http://uverse.com/>). Tanto nosotros como nuestros socios publicitarios podemos recopilar y usar información sobre nuestros clientes que inicien sesión en esos sitios, como se describe en la sección "**Preguntas sobre información que recopilamos, cómo la recabamos y cómo la usamos**" de esta Norma de privacidad. Una lista de socios publicitarios que recopilan información en nuestros sitios y la opción de no recibir esos anuncios publicitarios, está disponible **aquí** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/rights_choices).
- La compañía no se comunicará con niños menores de 13 años por ofertas especiales o con fines de mercadeo sin el consentimiento de los padres.
- Se permite al cliente o a su hijo revisar, modificar, actualizar o eliminar información relacionada con la cuenta secundaria del niño. Si el cliente ya no desea que su hijo conserve la cuenta, puede revocar su consentimiento en cualquier momento **aquí** (<https://www.att.com/es-us/olam/loginAction.olamexecute?actionType=manage>).

Puede enviarnos un correo electrónico a privacypolicy@att.com (<mailto:privacypolicy@att.com>), llamarnos al 800.495.1547 o escribirnos a AT&T Privacy Policy, Chief Privacy Office, 208 S. Akard, Room 1033, Dallas, TX 75202 si tiene preguntas o inquietudes sobre la Norma de privacidad en línea de los niños.

Volver arriba

Preguntas sobre protección y seguridad de datos

1. ¿La compañía vende la información personal?

No. No vendemos su **información personal** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#definitions) a nadie, por ningún motivo. Punto.

2. ¿Por cuánto tiempo conservan la información personal?

La compañía conserva la **información personal** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#definitions) del cliente el tiempo necesario a efectos comerciales, tributarios o legales. después de lo cual la destruye para que nadie la pueda leer o descifrar.

3. ¿Qué medidas de seguridad ha implementado AT&T?

La compañía ha trabajado arduamente para proteger la información de sus clientes y ha establecido medidas de seguridad electrónicas y administrativas diseñadas para proteger la información que recaba. Algunos ejemplos de estas medidas de seguridad incluyen:

- Todos nuestros empleados están sujetos al **Código de Conducta Profesional de AT&T (COBC)** (https://www.att.com/Common/about_us/downloads/att_code_of_business_conduct.pdf) y a los códigos de conducta que establecen ciertos estados. De acuerdo con el Código de Conducta Profesional, todos los empleados deben cumplir con la totalidad de las leyes, normas, reglamentos y órdenes de tribunales y administrativas que se aplican a la actividad comercial de la compañía, incluidos, específicamente, los requisitos legales y normas de la compañía relacionadas con la privacidad de las comunicaciones, así como con la seguridad y privacidad de los registros de clientes. La compañía se lo toma en serio y cualquier empleado que no cumpla con las normas establecidas en el Código de Conducta Profesional se enfrenta a la aplicación de medidas disciplinarias, incluido el despido.
- Hemos implementado funcionalidades tecnológicas y de seguridad y normas estrictas de privacidad para proteger la confidencialidad de la información personal del cliente. Por ejemplo:
 - Mantenemos y protegemos la seguridad de los equipos de almacenamiento informático y de la red, y nuestros procedimientos de seguridad exigen el nombre de usuario y contraseña del empleado para tener acceso a datos confidenciales.
 - Aplicamos métodos de codificación u otros controles de seguridad adecuados para proteger la información personal que la compañía almacena o transmite.
 - Limitamos el acceso a la información personal solamente a quienes necesitan consultarla debido al trabajo que realizan.
 - Solicitamos la autenticación por teléfono o Internet antes de suministrar información de la cuenta, de modo que solo el cliente o una persona que conozca la información de su cuenta tenga acceso a ella o pueda modificarla.
 - Si bien nos esforzamos por mantener la seguridad de la información personal, ninguna medida es perfecta y no se puede garantizar que nunca se divulgará en contravención de esta norma (por ejemplo, como consecuencia de actos no autorizados de terceros que violen la ley o esta norma).

4. ¿Se notifica al cliente en caso de violación a la seguridad?

Las leyes y los reglamentos nos guían en cómo darle al cliente una notificación cuando ciertos tipos de información sensible están involucrados en una violación de la seguridad. Nosotros le proporcionaremos una notificación de conformidad con las leyes y los reglamentos.

5. ¿El cliente puede repasar y corregir su información personal?

Sí. Con gusto ayudamos a los clientes a revisar y corregir la información personal que hemos asociado con su cuenta y registros de facturación en un tiempo razonable. Visite **Cómo comunicarse con AT&T sobre esta norma** (http://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/terms#contact).

Volver arriba

Preguntas sobre cambios posteriores

1. ¿Qué sucede en caso de que se modifique la propiedad de la compañía?

Es posible que la información sobre nuestros clientes y usuarios, incluida la información personal, se transfiera como parte de una fusión, adquisición, venta de activos de la compañía o traspaso del servicio a otro proveedor. Esto también se aplica en el caso poco probable de insolvencia, quiebra o administración judicial de bienes, en cuyo caso los registros de clientes y usuarios se transferirían a otra entidad como consecuencia de tal procedimiento.


2. ¿Se notificará a los clientes de cualquier cambio a esta norma?

La compañía podrá actualizar esta norma de privacidad según sea necesario, para que refleje los cambios que se efectúen y para cumplir con requisitos legales. Publicaremos un aviso destacado de los cambios considerables que hagamos en nuestros sitios web. También le hará llegar al cliente la notificación correspondiente en caso de cambios importantes al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia.

Volver arriba

Opciones y controles de los clientes

1. El cliente puede optar por no recibir algunos tipos de publicidad por su servicio de TV por satélite o en su dispositivo móvil.

- **Publicidad relevante:** se puede dar de baja de la publicidad relevante pertinente de AT&T [aquí](https://www.att.com/es-us/sdcprodmasx/commonLogin/igate_wam/controller.do?TAM_OP=login&USERNAME=unauthenticated&ERROR_CODE=0x00000000&ERROR_TEXT=HPDBA05211%20%20Successful%20completion&METHOD=GET&URL=%2Fpkmsvoucherfor%3FATT%26https%3A%2F%2Fprodx.att.com%2Fcmp%2Fcmpa%2Flogin.jsp&REFERER=https%3A%2F%2Fwww.att.com%2FCommon%2Fabout_us%2Fprivacy_policy%2Fprint_policy.html&HOSTNAME=cprodmasx.att.com&AUTHNLEVEL=&FAILREASON=&OLDSSESSION)) ([https://www.att.com/es-us/sdcprodmasx/commonLogin/igate_wam/controller.do?TAM_OP=login&USERNAME=unauthenticated&ERROR_CODE=0x00000000&ERROR_TEXT=HPDBA05211%20%20Successful%20completion&METHOD=GET&URL=%2Fpkmsvoucherfor%3FATT%26https%3A%2F%2Fprodx.att.com%2Fcmp%2Fcmpa%2Flogin.jsp&REFERER=https%3A%2F%2Fwww.att.com%2FCommon%2Fabout_us%2Fprivacy_policy%2Fprint_policy.html&HOSTNAME=cprodmasx.att.com&AUTHNLEVEL=&FAILREASON=&OLDSSESSION\)](https://www.att.com/es-us/sdcprodmasx/commonLogin/igate_wam/controller.do?TAM_OP=login&USERNAME=unauthenticated&ERROR_CODE=0x00000000&ERROR_TEXT=HPDBA05211%20%20Successful%20completion&METHOD=GET&URL=%2Fpkmsvoucherfor%3FATT%26https%3A%2F%2Fprodx.att.com%2Fcmp%2Fcmpa%2Flogin.jsp&REFERER=https%3A%2F%2Fwww.att.com%2FCommon%2Fabout_us%2Fprivacy_policy%2Fprint_policy.html&HOSTNAME=cprodmasx.att.com&AUTHNLEVEL=&FAILREASON=&OLDSSESSION))).
- **Publicidad en Internet basada en el comportamiento:** la publicidad personalizada según las predicciones generadas por sus visitas en el tiempo o a diferentes sitios web también se denomina publicidad "en Internet basada en el comportamiento" o "basada en los intereses". De acuerdo a los principios autorreguladores de la industria, puede darse de baja de la publicidad en Internet basada en el comportamiento por parte de las compañías que participan en la **Alianza de Publicidad Digital** (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6JltyHVPzv7u6wgtGF2N..q1>) si visita su **página Elección del Cliente** (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6JltyHVPzv7u6wgtGF2Z-ngZcCGisFBZ-FgiYTGidcG1..01>) o si hace clic en este ícono  (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6JltyHVPzv7u6wgtGF2N..q1>) cuando lo vea en una publicidad por Internet. Darse de baja de la publicidad basada en el comportamiento en línea por parte de otras compañías publicitarias en el **sitio web de la Iniciativa de publicidad en red (NAI)** (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6hGidDgDqxlkdZGiqUai-wgt7hgDqL2Z-ngZcCGisF21>).
- **Información acerca de las cookies y tecnologías similares:** para limitar la recopilación de datos en los sitios web que se pueden usar para anunciar, ingresa [aquí](http://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/cookies_and_other_technologies) (http://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/cookies_and_other_technologies) para obtener información sobre cómo administrar las cookies y otras tecnologías similares en tu computadora.
- **Publicidad en att.net:** puede optar por dejar de recibir publicidad en base a sus intereses cuando utiliza nuestros servicios del portal att.net con tecnología de **Synacor** (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6JltyHVPzv7u6wgtGF2Z-ngZcCGis.r1>). Optar por no recibir publicidades en base a los intereses en att.net con tecnología de Yahoo! Esto abarca el correo electrónico de att.net y también el portal de **Yahoo!** (<https://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU7ms02uyJakUhekzngZ3hIzy92ZzgwOyH7uycgfyF7mdFVi4Fak6vGiphamd9x1>) que se retira.
- **Ofertas publicitarias de aplicaciones y programas de fidelidad:** En algunos casos, puedes aceptar participar en ofertas o programas publicitarios a través de programas de fidelidad, al descargar una aplicación móvil o otros programas similares. Por ejemplo, si el cliente tiene la aplicación de DIRECTV, puede ver sus opciones acerca de cómo se usa y se comparte su información de visualización de DIRECTV [aquí](https://www.directv.com/DTVAPP/content/support/DTVAPP_policy) (https://www.directv.com/DTVAPP/content/support/DTVAPP_policy).

2. ¿Los clientes pueden elegir si desean recibir publicidad sin intermediarios de AT&T?

Debido a que este tipo de publicidad forma parte del servicio que reciben los usuarios al visitar nuestros sitios web y usar nuestras aplicaciones, la compañía no ofrece la posibilidad de optar por no verla.

3. ¿Puedo elegir no recibir comunicación de mercadeo y otro tipo de comunicación de AT&T?

La compañía entiende que los contactos de venta no deseados pueden ser una molestia y se ha esforzado para satisfacer las expectativas de los clientes y posibles clientes que han expresado su deseo de limitar determinados tipos de avisos de la compañía.

Correo electrónico: cada mensaje de comercialización que se envía por correo electrónico contiene instrucciones y un enlace que permitirá al cliente dejar de recibir otros mensajes para ese tipo de producto o servicio. También puede cancelar suscripción de correos electrónicos de marketing de AT&T **aquí** (<http://www.att.com/es-us/remove>).

Mensajes de texto: opte por no recibir contactos de mercadeo de AT&T por mensaje de texto al responder "stop" a cualquier mensaje.

Ventas por teléfono al consumidor de AT&T: solicita ser eliminado de nuestras listas de publicidad para consumidores contactándonos a uno de los números listados **aquí** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/rights_choices#cpnicontact). También puede pedirle a un representante de AT&T que lo quite de nuestras listas de publicidad cuando reciba una llamada de publicidad o promocional de nuestra parte.

Ventas por teléfono a empresas: si así lo exigen las leyes o reglamentos locales, aceptamos las solicitudes de baja de nuestras listas de venta por teléfono de clientes empresariales.

Lista federal de "No llamar": La Comisión Federal de Comercio (FTC) mantiene el Registro nacional de No llamar en donotcall.gov (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6vgZ6FVP-JgPNhGZyZ2N..61>), y algunos estados en los Estados Unidos pueden mantener su propio Registro "No llamar". Al incluir su número en estos registros, el cliente puede limitar las llamadas de venta de AT&T a ese teléfono.

Correo postal: para revisar nuestra política de declaración "No enviar por correo" residencial y limitar solicitudes por correo postal, haz clic **aquí** (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/att_consumer_marketing). Continuará recibiendo resúmenes de facturación, avisos legales, actualizaciones de productos y otra correspondencia similar y también podrá recibir correspondencia promocional.

Todas nuestras prácticas fueron concebidas para cumplir con los requisitos legales estatales, provinciales y federales que limitan los contactos de mercadeo. Dichas leyes y reglamentos, como los requisitos que rigen las listas estatales y federales de no llamar, por lo general permiten a las compañías ponerse en contacto con sus clientes actuales y, en algunos casos, con clientes anteriores, aunque esos clientes están incluidos en las listas estatales y federales de no llamar.

Llamadas o mensajes automáticos: en algunos casos, solicitaremos su permiso para enviarle llamadas o mensajes automáticos a su teléfono móvil. Para darse de baja de estas llamadas o mensajes de AT&T, se debe ir a **Administrar tus opciones de privacidad** (<http://www.att.com/es-us/cmpchoice>). Como lo requiera o permita la ley, incluso si se da de baja, AT&T puede seguir comunicándose con el cliente con llamadas o mensajes automáticos en el número de teléfono emitido por nosotros, con ciertos mensajes de información importante sobre su servicio. Por ejemplo, es posible que tengamos que informarle sobre un problema con su servicio móvil.

La restricción de nuestro uso de la información de la red de propiedad exclusiva del cliente (CPNI) no eliminará todos los tipos de contactos de venta de nuestra parte.

4. ¿Los clientes pueden optar por excluir su Información anónima de los informes analíticos y de mercadeo externo y de otros informes similares?

Sí. Haga clic **aquí** (<https://www.att.com/es-us/cmpchoice>) para dejar de recibir. Esta opción de exclusión también se aplica a la posibilidad de compartir Información anónima con otras compañías para su uso en la creación de informes de mercadeo e informes analíticos. Aunque esta opción de exclusión no se aplica a Informes de medición, sí se aplica en caso de que combinemos la información de Informes de medición con otra información del cliente (como la demografía) para crear informes que les proporcionemos a nuestros clientes empresariales o proveedores de servicios.

5. ¿Qué es "DNS Errors Assist" (ayuda para errores DNS)?

Cuando el cliente escribe mal una dirección web o la dirección no funciona, la función de ayuda para errores DSN brinda una lista automática de páginas similares, como la que quiso escribir, para que tenga en cuenta. El servicio es proporcionado con su conexión de banda ancha residencial de AT&T y puede cancelarlo **aquí** (<http://www.att.com/es-us/cmpchoice>). Obtendrá un mensaje de error normal (no se encontraron resultados) en lugar de la página de ayuda para errores.

6. ¿Existen otras opciones de exclusión que el cliente debería conocer?

Es posible que la compañía utilice servicios prestados por empresas que realizan análisis para obtener información sobre el rendimiento de sitios web y la forma en que los clientes usan nuestras aplicaciones móviles y otros productos y servicios. **Consulte aquí** (<http://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU78nF2DVDVu6JltyHVPzv7u6wgtGF2Z-ngZcCGisF11>) para obtener más información sobre las opciones de exclusión proporcionadas por algunos de esos vendedores y para tomar decisiones acerca de la participación. Según el permiso del cliente, podemos compartir la ubicación del dispositivo móvil u otro tipo de información del suscriptor de servicio móvil con terceros cuando se usan los servicios de terceros, por ejemplo, impedir fraude cuando se hace una transacción bancaria. Si el cliente desea cambiar el permiso, puede darse de baja directamente con la parte externa o también puede hacerlo en Administrar opciones de privacidad.

7. Estas Opciones y controles también están disponibles en http://about.att.com/sites/privacy_policy/rights_choices (https://www.att.com/es-us/sdabout/sites/privacy_policy/rights_choices).

Volver arriba

Cómo comunicarse con at&t sobre esta Norma

Recomendamos a los clientes que se comuniquen directamente con nosotros a través de cualquiera de las direcciones siguientes en caso de tener preguntas sobre la norma de privacidad.

- Enviar un correo electrónico a privacypolicy@att.com (<mailto:privacypolicy@att.com>)
- Por correo postal a AT&T Privacy Policy, Chief Privacy Office, 208 S. Akard, Room 1033, Dallas, TX 75202.

En caso de tener preguntas que no tengan que ver con la privacidad, hacer clic en el enlace "Contáctanos" en la parte inferior de cualquier página en **att.com** (<http://www.att.com/es-us/>). También puede tener acceso a su cuenta en línea desde la esquina superior derecha de nuestra página principal, en att.com, para obtener opciones de servicio adicionales.

Si el cliente tiene alguna inquietud sobre el uso de datos o privacidad no resuelta que no hayamos abordado de manera satisfactoria, puede contactarse con nuestro programa de defensoría externo de los EE. UU. en <https://www.truste.com/consumer-resources/dispute-resolution/dispute-resolution-faqs/> (<https://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU7ms02uyDVD7hVmqH7Ddc2t-FgOyCgZ6WVvKhc7fHuGi-FViqCGisFGPcW7mrUGOHuGi-FgmrUakyh2Zdw7DYHVPK97trWgZjHVPcFgfHtlizW2N..21>). Si el cliente no

está conforme con nuestra resolución respecto a cualquier disputa, incluso sobre inquietudes de uso de datos o privacidad, deberá revisar nuestros procedimientos de resolución de disputas en <http://www.att.com/disputeresolution> (<http://www.att.com/es-us/disputeresolution>).

El cliente también tiene la opción de presentar una queja ante la Oficina de la FTC para Protección del Consumidor, usando un **formulario en línea** (<https://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU7ms02uyDVD7hGLdCIzY97PjJak6Uli-Wai-Ulk6U2tVFVp..51>) o llamando gratis al 877.FTC.HELP (877.382.4357; TTY: 866.653.4261). También puede acceder a otros derechos y remedios en virtud de las leyes federales o de otro tipo que sean aplicables.

Los clientes del servicio de TV por satélite también tienen ciertos derechos según la **Sección 338(i) de la Ley Federal de Comunicaciones** (<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2011-title47/pdf/USCODE-2011-title47-chap5-subchapIII-partI-sec338.pdf>).

Si eres cliente de DIRECTV en Puerto Rico, puedes elegir y administrar tus opciones visitando <https://www.directvpr.com/Midirectv/ingresar> (<https://www.att.com/es-us/?1036077272;amdU7ms02uyDVD7hGPcuGk-UVLYu2t-FgOy-akdw7trCVmIFak6L7trWliB.k1>) o llamando al 787-776-5252.

Volver arriba

Información de la red de propiedad exclusiva del cliente (CPNI, por sus siglas en inglés)

¿Qué es CPNI?

La información de la red de propiedad exclusiva del cliente (CPNI) es información de tu servicio telefónico que te brindamos nosotros. Su servicio de teléfono puede ser un teléfono móvil o cualquier tipo de teléfono residencial o comercial. "Información" incluye datos como por ejemplo qué tipos de servicios tiene el cliente, cómo los utiliza, o la información de facturación. (El número de teléfono, nombre y dirección del cliente no son considerados CPNI).

Volver arriba

¿Cómo se usa y divulga la CPNI?

No vendemos, comerciamos ni compartimos la información de la red de propiedad exclusiva del cliente con cualquier persona que no sea de la familia de empresas de AT&T o sean nuestros agentes autorizados de AT&T, salvo que lo exija la ley (por ejemplo: una orden judicial).

No obstante, sí usamos la información de la red de propiedad exclusiva del cliente a nivel interno. Podemos compartir información acerca de nuestros clientes entre las compañías de AT&T y nuestros agentes a fin de ofrecerle servicios nuevos u optimizados. Por ejemplo, podemos ofrecer un descuento o promoción de los servicios de Internet o TV según la CPNI del cliente.

Volver arriba

¿Cómo puedo limitar el uso de mi CPNI?

AT&T usa tecnología y características de seguridad y pautas de política estrictas, con nosotros mismos y nuestros agentes, para proteger la información de su CPNI. Es su derecho y nuestra obligación según la ley federal proteger la confidencialidad de su información de la red de propiedad exclusiva del cliente.

Si el cliente no quiere que AT&T use su información de la red de propiedad exclusiva del cliente a nivel interno para ofertas, por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

Puedes darte de baja en línea en [att.com/ecpniptout](http://www.att.com/es-us/ecpniptout) (<http://www.att.com/es-us/ecpniptout>) o

Puede llamar al 800.315.8303, en cualquier momento del día, y seguir las indicaciones o

Puede hablar con un representante de servicio al 800.288.2020 (consumidor) o 800.321.2000 (empresa).

Para idiomas que no sean inglés o español, visite world.att.com (<http://world.att.com>).

Si eliges restringir el uso que hacemos de tu información de la red de propiedad exclusiva del cliente, ninguno de tus otros servicios se verá afectado. Puedes cambiar de parecer en cualquier momento acerca de permitirnos (o no permitirnos) usar tu información de la red de propiedad exclusiva del cliente y respetaremos tu decisión hasta que decidas cambiarla nuevamente. Si restringes el uso de tu información de la red de propiedad exclusiva del cliente, es posible que sigas recibiendo de parte nuestra material de mercadeo, pero no será debido al uso de dicha información.

** La familia de empresas de AT&T son todas esas empresas de AT&T que brindan productos y/o servicios relacionados con llamadas, video y banda ancha, a nivel nacional e internacional, como las empresas de llamadas locales y de larga distancia de AT&T, AT&T Corp., AT&T MOBILITY, DIRECTV y otras empresas subsidiarias o afiliadas de AT&T Inc. que proporcionen, diseñen, comercialicen o vendan estos productos y/o servicios.*

Volver arriba

Números de contacto de Servicio al cliente

Servicio móvil - 1-800-331-0500

Empresas - 1-800-321-2000

Residencial - 1-800-288-2020

Idioma español - 1-800-870-5855

Servicios de TV satelital - 1-800-DIRECTV o 1-800-531-5000

Para obtener asistencia en otros idiomas, visite world.att.com (<http://world.att.com>).

Consumidor de Legacy AT&T - 1-800-222-0300

Los clientes de la siguiente familia de compañías de AT&T pueden contactarnos directamente mediante lo siguiente:

Servicios de Internet de AT&T: los clientes pueden administrar las suscripciones a boletines u otras comunicaciones por correo electrónico de Yahoo! si modifican sus preferencias de publicidad de Yahoo! de AT&T.

Volver arriba