

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE XCEL ENERGY

HOJA INFORMATIVA



## Vista general

Xcel Energy Inc., sus filiales y subsidiarias de su completa propiedad (en conjunto, "Xcel Energy") comprende que la privacidad es importante para usted y respetamos sus inquietudes de privacidad. Esta Política de Privacidad describe nuestras prácticas de privacidad.

La Política explica lo siguiente:

- Qué información recopilamos de usted cuando utiliza nuestros productos y servicios, se comunica con nosotros, visita nuestros sitios web o interactúa con nosotros a través de los medios sociales
- Cómo usamos y compartimos la información que recopilamos
- Las opciones que le ofrecemos respecto a cómo usamos y divulgamos información sobre usted, y cómo ejercer esas opciones
- Cómo puede acceder y solicitar que corrijamos la información que mantenemos sobre usted
- Cómo salvaguardar la información que mantenemos y
- Cómo puede hacer consultas sobre nuestras prácticas de privacidad y buscar una resolución de cualquier inquietud que pueda tener respecto a nuestro manejo de su información

## Información que recopilamos

Podemos obtener información sobre usted a través de distintas fuentes, tales como las siguientes:

- Teléfono, fax, correo electrónico, redes sociales y otros medios mediante los cuales usted se comunica con nosotros
- Un medidor de servicios públicos que instalamos en su vivienda o negocio
- Sitios web de Xcel Energy, páginas de redes sociales, aplicaciones móviles y otros recursos interactivos a los cuales usted accede
- Encuestas, concursos, sorteos y otras promociones
- Nuestras compañías matrices, afiliadas o subsidiarias
- Nuestros proveedores de servicios y otros terceros (como organismos de informe de crédito)

Los tipos de información que obtenemos sobre usted incluyen:

- Información de contacto (como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono)
- Datos demográficos (como fecha de nacimiento, estado de propiedad de viviendas e ingreso familiar)
- Detalles sobre su vivienda (como edad, tamaño y tipo de vivienda, y detalles sobre electrodomésticos y otros equipos relacionados con electricidad utilizados en el hogar)

- Direcciones de servicio al cliente y fechas de servicio
- Información sobre su participación en nuestros programas de energía renovable, eficiencia de energía o conservación de energía
- Antecedentes de cuenta con Xcel Energy (como avisos de desconexión emitidos, fechas de desconexión y reconexión, fechas de programación de pagos, avisos de pago moroso y cargos de mora aplicados)
- Notas de cuenta que describen nuestras interacciones con usted por teléfono, correo electrónico, fax y/o medios sociales
- Nombre o ID de usuario y contraseña para una cuenta que usted pueda crear en nuestros sitios web
- Datos de uso de energía específicos de su cuenta (el tipo de datos de uso de energía recopilados de medidores de servicios públicos y la frecuencia con que recopilamos esa información varía dependiendo del tipo de medidor instalado; nuestro sitio web proporciona más información sobre nuestra tecnología de medidores)
- Antecedentes y detalles de pago del cliente, incluyendo: montos y fechas de pago, número de cuenta financiero, número de ruta y dirección de facturación
- Información suya sobre la condición médica de las personas en su hogar (en la medida en que necesitemos dicha información para promover su seguridad o la seguridad de los empleados de Xcel Energy)
- Su número de seguridad social
  - Le pedimos y usamos su número de seguro social (SSN, por sus siglas en inglés) cuando configuramos un nuevo servicio para confirmar la identidad del cliente
  - Además utilizamos el SSN para proteger contra el fraude confirmando que estamos hablando con el cliente del registro antes de entregar acceso a la cuenta o tomar acción en la cuenta, y para ayudar nuestra capacidad de cobrar deudas vencidas
  - En Colorado, Texas, y Nuevo México, con su permiso, podemos además usar su SSN para obtener un indicador de crédito de un organismo de informe de crédito para ayudarnos a determinar si se necesitará un depósito antes de instalar el servicio residencial que usted solicita. No obtenemos informes de crédito completos o puntuaciones de crédito de organismos de informe de clientes cuando instalamos servicios residenciales
- Otra información que nos puede entregar

## POLITICA DE PRIVACIDAD DE XCEL ENERGY

### Detalles de navegación en la red

Cuando usted visita nuestros sitios web o páginas de redes sociales podemos recopilar determinada información a través de medios automatizados, como cookies y balizas web. Una "cookie" es un archivo de texto que un sitio web envía a la computadora de un visitante u otro dispositivo conectado al internet para identificar exclusivamente el navegador del visitante o para almacenar información o configuración en el navegador. Una "baliza web", también conocida como una etiqueta de Internet, etiqueta de píxel o GIF transparente, se utiliza para retransmitir información a un servidor web. Además, podemos usar herramientas de análisis de sitios web que recopilan información sobre el tráfico de visitantes en nuestros sitios web o páginas de medios sociales. Algunos ejemplos de la información que podemos recopilar a través de medios automatizados incluyen detalles sobre los dispositivos que nuestros visitantes utilizan para acceder a Internet (como el proveedor de servicios de Internet, dirección IP y dispositivo, tipo de sistema operativo y navegador); URL que dirigen visitantes a nuestros sitios web; fechas, horas y duración de las visitas a nuestros sitios web; patrones de navegación de sitios; una ubicación geográfica general desde la cual un visitante accede a nuestros sitios web; y términos de búsqueda que los visitantes utilizan para llegar a nuestros sitios web.

### Cómo usamos y compartimos la información que recopilamos

We may use the information we obtain about you to:

- Ayudarlo a crear su cuenta con Xcel Energy
- Suministrar, facturar y cobrar por productos y servicios de Xcel Energy
- Comunicarnos con usted, responder a sus preguntas y comentarios y proporcionar servicio al cliente
- Entregarle acceso a su información a través del sitio Mi cuenta
- Administrar su participación en eventos, programas, encuestas y otras ofertas y promociones
- Operar, evaluar y mejorar nuestro negocio y los productos y servicios regulados que ofrecemos (inclusive desarrollar nuevos productos y servicios, analizar nuestros productos y servicios, mejorar la experiencia del cliente en los sitios web, gestionar nuestro sistema de distribución de energía y nuestras comunicaciones, reducir costos y mejorar eficacia y fiabilidad del servicio, y llevar a cabo contabilidad, auditoría y otras funciones internas)
- Crear datos de uso de energía acumulable o no identificable
- Proteger contra y prevenir el fraude, transacciones sin autorización, reclamos y otras responsabilidades, incluyendo cuentas morosas
- Gestionar exposición a riesgos
- Cumplir con los requisitos legales y jurídicos aplicables

Podemos complementar la información que usted proporciona con datos adicionales recibidos de terceros para realizar análisis (como estudio de mercado, análisis de tendencias y segmentación de clientes).

### Publicidad en línea

Es posible que vea anuncios de nuestros productos y servicios en otros sitios web ya que participamos de redes de publicidad. Las redes de publicidad nos permiten dirigir nuestra publicidad a usuarios a través de medios demográficos, conductuales y contextuales. Estas redes rastrean sus actividades en línea con el tiempo recopilando información a través de medios automatizados, incluyendo a través del uso de cookies, registros de servidores web, balizas web y otros métodos. Los proveedores de redes de publicidad pueden recopilar información sobre sus visitas a sitios web que participan en las redes de publicidad de los proveedores, como las páginas o anuncios que ha visto, y las acciones que usted realiza en los sitios. Las redes usan esta información para mostrarle anuncios para nuestros productos y servicios. Esta recopilación de datos y orientación de anuncios se realizan tanto en nuestros sitios web como en los sitios web de terceros que participan en las redes de publicidad. Este proceso además nos ayuda a rastrear la eficacia de nuestros esfuerzos de marketing.

### Divulgaciones de información

#### Vista general

No divulgamos información sobre usted excepto según se describe en esta Política de Privacidad. Esto significa que, con la excepción de las divulgaciones de la información descritas en esta Política y cualquier divulgación que usted o su agente autorizado hayan autorizado específicamente, usted puede confiar en que mantendremos la confidencialidad o privacidad de la información que tenemos sobre usted, y que no la divulgaremos.

Como explicamos en la sección a continuación, determinadas divulgaciones de información sobre usted no requieren su consentimiento porque son específicamente permitidas o requeridas por leyes y regulaciones aplicables. Otras divulgaciones solamente ocurrirán luego de que obtengamos su autorización explícita.

Nada de lo contenido en esta Política de Privacidad le impide a usted compartir su propia información con un tercero que pueda o no estar afiliado con Xcel Energy. En dichas circunstancias, Xcel Energy no es responsable por la divulgación o el uso no autorizado de esa información por el tercero a quien usted divulgue su información.

### Divulgaciones de información para las que no se necesita autorización

Podemos divulgar información sobre usted según es requerido

## POLITICA DE PRIVACIDAD DE XCEL ENERGY

o permitido por ley o regulaciones aplicables, incluyendo a un organismo gubernamental federal, estatal o local con la facultad para imponer dicha divulgación, o en respuesta a una citación u orden judicial.

Podemos divulgar información sobre usted a proveedores de servicios que prestan servicios en nuestro nombre, como compañías que nos ayudan en la entrega de productos y servicios a clientes, la facturación para clientes, o el procesamiento de pagos de tarjetas de crédito. Prohibimos a estos proveedores de servicios utilizar o divulgar la información que les proporcionamos, excepto que sea necesario para realizar servicios específicos en nuestro nombre o para cumplir con requisitos legales.

A excepción de las instancias indicadas en esta sección, no divulgaremos a terceros su Número de seguridad social, información bancaria o de tarjeta de crédito, número de licencia de conducir, información de informes de crédito, información bancarrota o validación.

Podemos divulgar a terceros datos de uso de energía acumulada o no identificable. Nosotros acumulamos y/o anonimizamos la información de acuerdo con los requisitos legales y regulatorios aplicables, incluyendo aquellos diseñados para prevenir la re-identificación de la información.

Además nos reservamos el derecho a divulgar información sobre usted en relación con lo siguiente: (1) la derivación de cuentas morosas para el cobro o la venta de dichas cuentas; o (2) una transferencia de derechos de servicio a otro proveedor de servicios públicos (que generalmente estaría sujeto a la revisión y aprobación de su comisión de utilidad pública o servicios públicos). En caso de que ocurriera dicha venta, unificación o transferencia, realizaremos esfuerzos razonables para ordenar al receptor que utilice la información que nos ha entregado de una manera que sea coherente con nuestra Política de Privacidad. Luego de dicha venta, unificación o transferencia, usted puede contactar a la entidad que transferimos su información para plantear cualquier inquietud respecto al procesamiento de esa información.

### Divulgaciones de información que requieren aprobación del cliente

Usted puede acceder a su información de uso de energía y compartirlo con un tercero usando Mi energía y Botón verde. Obtenga más información en nuestro sitio web.

Podemos compartir determinada información sobre usted con un tercero si ha autorizado previamente la divulgación por escrito, incluyendo:

- Datos de uso de energía: los siguientes enlaces dan acceso a nuestros formularios de autorización de divulgación de Datos de uso de energía:
  - En inglés
  - En español

- Solicitudes de divulgación de información del cliente distintas de Datos de uso de energía:
  - Cartas de verificación de servicio
  - Cartas de referencia de crédito
  - Formularios de autorización de bloqueo
  - Cartas personalizadas, por ejemplo, verificación escrita de órdenes de apertura/corte, fechas de desconexión, explicación de una programación de pagos, confirmación de que la cuenta está vigente, resumen de una llamada telefónica, etc. Las cartas personalizadas normalmente incluyen el nombre del cliente, número de cuenta, dirección del servicio y dirección de correo alternativa (cuando corresponde)
  - El siguiente enlace entrega acceso a nuestra Divulgación de información única (distinto de Datos de uso de energía del cliente)

Antes de autorizar la divulgación de su información a un tercero, usted debe considerar el objetivo, propósito y uso de la información, incluyendo si es que se puede usar para otros fines que pueden extenderse más allá del propósito para el cual usted autorizó su divulgación.

Con respecto a divulgaciones de Datos de uso de energía del cliente, tenga en cuenta que, dependiendo del tipo de equipo de medición e infraestructura de apoyo, podría ser posible obtener una perspectiva sobre actividades dentro de su hogar o negocio mediante el análisis de los Datos de uso de energía. Si usted rechaza una solicitud de un tercero para autorizar el acceso a sus Datos de uso de energía, esa decisión no afectará la entrega de ningún servicio que usted reciba de Xcel Energy.

### Revocación de consentimiento

En cualquier momento usted puede dar de baja o restringir cualquier consentimiento previamente entregado que autorice a un tercero o HomeSmart de Xcel Energy para acceder o utilizar su información enviándonos una solicitud por correo electrónico, ([datarequest@xcelenergy.com](mailto:datarequest@xcelenergy.com)), fax (866.208.8732), o correo postal (Casilla postal 8, Eau Claire, Wisconsin 54702).

### Sus opciones

Usted tiene ciertas opciones sobre qué información recopilamos de usted y cómo nos comunicamos con usted:

### Correos electrónicos de marketing

Usted puede optar por no recibir comunicaciones de marketing por correo electrónico de nosotros haciendo clic en el enlace de "Anular suscripción" en un correo electrónico de marketing que le enviamos. Interrumpiremos este tipo de contacto con usted dentro de diez días luego de recibir su solicitud de "anular suscripción". Tenga en consideración que incluso si usted opta por no recibir nuestras comunicaciones de marketing por correo electrónico, seguirá recibiendo correos electrónicos que no son de marketing relacionados con las transacciones de su cuenta.

## POLITICA DE PRIVACIDAD DE XCEL ENERGY

### Cookies

La mayor parte de los navegadores le recomendarán que deje de aceptar nuevas cookies, la forma sobre cómo recibir notificaciones cuando reciba una nueva cookie y cómo desactivar las cookies ya existentes. Sin embargo, tenga en cuenta que sin cookies es posible que no pueda aprovechar completamente las características de nuestros sitios web.

### Publicidad en línea

Para optar por no recibir comunicaciones de marketing mediante las redes de publicidad de nuestros proveedores de red de publicidad, haga clic en el enlace de "Excluirse de publicidad en línea", luego haga clic en "Seleccionar todo" en el sitio con enlace, y luego presione el botón "Enviar".

### Acceso y corrección

Usted puede solicitar una copia de la información que mantenemos sobre usted en el transcurso ordinario del negocio, y pedirnos que actualicemos o corrijamos inexactitudes en esa información, sin costo para usted. Puede realizar cambios a determinada información suya mediante el sitio de Mi cuenta o puede contactarnos como se detalla en la sección de Cómo contactarnos al final de esta Política de Privacidad. En algunos casos podemos rechazar su solicitud de información. Si rechazamos su solicitud de acceso a información que mantenemos sobre usted, le notificaremos con los motivos del rechazo.

### Enlaces a otros sitios web

Nuestros sitios web pueden contener enlaces a otros sitios para su conveniencia e información. Estos sitios pueden ser operados por compañías no afiliadas con Xcel Energy. Los sitios con enlace pueden tener sus propias políticas o avisos de privacidad, a los cuales usted debería someter a revisión si visita dichos sitios web. No somos responsables por el contenido de ningún sitio web que no esté afiliado con Xcel Energy, cualquier uso de esos sitios, o las prácticas de privacidad de estos.

### Cómo proteger su información

Mantenemos salvaguardas administrativas, técnicas y físicas diseñadas para proteger la privacidad y seguridad de la información que mantenemos sobre usted. Tenga en cuenta que ninguna transmisión electrónica de información puede ser completamente segura. No podemos garantizar que las medidas de seguridad que tenemos establecidas para salvaguardar información nunca fallarán, o que dichas medidas siempre serán suficientes o efectivas.

En pos de su protección, le recomendamos que proteja la confidencialidad de cualquier nombre o ID de usuario y

contraseña que utilice para acceder a cualquier servicio en línea, incluyendo aquellos proporcionados por Xcel Energy. Usted es responsable de toda la actividad en el sitio web que accedió usando su nombre o ID de usuario y contraseña. También le recomendamos cerrar la sesión de sus cuentas y cerrar la ventana de su navegador cuando haya terminado su visita a los sitios web. Nunca le pediremos la contraseña para el sitio de Mi cuenta de Xcel Energy por correo electrónico o teléfono.

Nuestro sitio web incluye sugerencias sobre los pasos que usted puede tomar para proteger su información, incluso para identificar posibles estafas y asegurar la información que pueda acceder en línea sobre su cuenta de Xcel Energy.

### Privacidad infantil

Nuestros sitios web son sitios para el público en general; no es nuestra intención usarlos deliberadamente para recopilar información personal de niños menores de trece años (13). Si descubrimos que hemos recopilado información personal de una persona menor de trece años (13), realizaremos esfuerzos comercialmente razonables para eliminar esa información personal. Si es padre, madre o tutor legal de un niño menor de 13 años y cree que Xcel Energy ha recopilado información personal de su hijo(a), póngase en contacto con nosotros como se indica en la sección "Contáctenos" de esta política.

### Actualizaciones a nuestra Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad puede ser actualizada de forma periódica y sin previo aviso a usted para reflejar cambios en nuestras prácticas sobre información. Sírvase revisar regularmente el contenido de esta Política de Privacidad. Publicaremos un aviso destacado en nuestros sitios web para notificarle sobre los cambios sustanciales a nuestra Política de Privacidad. Además, al final de la Política, hemos indicado cuando fue su última actualización. Las modificaciones a esta Política de Privacidad se volverán vigentes al ser publicadas en nuestros sitios web. Su uso continuo de nuestros sitios web, productos y servicios entregados por Xcel Energy luego de dicha publicación será considerado como su aceptación de cualquier cambio a nuestra Política de Privacidad.

### Cómo contactarnos

Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, si desea hacer preguntas o comentarios sobre esta Política de Privacidad, o si quisiera que actualicemos información que tenemos sobre usted o sus preferencias, contáctenos por correo electrónico a [inquire@xcelenergy.com](mailto:inquire@xcelenergy.com), o llame al 800.895.4999.

Fecha de entrada en vigencia: **25 de marzo de 2020**

