

## RESUMEN

Xcel Energy Inc., sus subsidiarias y afiliadas en propiedad absoluta (en conjunto, "Xcel Energy") entienden la importancia de la privacidad para usted y respetan sus inquietudes con respecto a ella. La presente norma describe nuestras prácticas de privacidad.

En ella se explica:

- qué información le solicitamos y recabamos sobre usted cuando usa nuestros productos y servicios, se comunica con nosotros, visita nuestros sitios web o interactúa con nosotros a través de las redes sociales;
- cómo usamos y compartimos la información que recabamos;
- qué opciones le ofrecemos sobre cómo usamos y divulgamos su información, y cómo ejercer esas opciones;
- cómo puede acceder a la información que mantenemos sobre usted y solicitar que la corriamos;
- cómo salvaguardamos la información que mantenemos, y
- cómo puede hacernos preguntas sobre nuestras prácticas de privacidad y buscar soluciones para cualquier preocupación que tenga en relación con nuestro manejo de su información.

Información que recabamos

Podemos obtener información sobre usted por diversos medios, como:

- teléfono, fax, correo electrónico, redes sociales y otros medios a través de los cuales se comuniquen con nosotros;
- un medidor de servicios públicos instalado en su casa o empresa;
- sitios web, páginas de redes sociales, aplicaciones móviles y otros medios interactivos de Xcel Energy a los que usted accede;
- encuestas, concursos, sorteos y otras promociones;
- nuestra empresa matriz, filiales y subsidiarias;
- nuestros proveedores de servicio y demás terceros.

Los tipos de información que podemos obtener sobre usted incluyen:

- información de contacto (como el nombre, dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono);
- datos demográficos (como fecha de nacimiento, si es propietario o inquilino de su vivienda o vive en ella en otra calidad, e ingreso del hogar);
- información sobre su casa (antigüedad, tamaño y tipo, detalles sobre electrodomésticos y otros equipos que consumen energía y que se utilizan en la casa);
- direcciones y fechas del servicio que se le proporciona;
- información sobre su participación en nuestros programas de energía renovable, ahorro de energía y conservación de energía;
- historial de la cuenta de Xcel Energy (como avisos de desconexión emitidos, fechas de desconexión y reconexión, fechas de arreglos de pago, avisos de pago atrasado y cargos por atraso aplicados);
- notas de la cuenta sobre nuestra interacción con usted por teléfono, correo electrónico, fax o redes sociales;

- nombre de usuario y contraseña de la cuenta que usted configure en nuestros sitios web;
- datos de uso de energía específicos de su cuenta (el tipo de datos de uso de energía recabados de medidores de servicios públicos y la frecuencia con la que recabamos esa información varían según el tipo de medidor instalado; nuestro sitio web proporciona [más información sobre nuestra tecnología de mediciones](#));
- su historial y detalles de pagos, incluidos los montos y fechas de pago, el número de cuenta financiera, número de identificación bancaria y la dirección de facturación;
- informes de crédito;
- su número de seguro social;
  - Solicitamos y utilizamos su número de seguro cuando establecemos un nuevo servicio para confirmar su identidad.
  - También usamos su número de seguro social como protección ante el fraude, ya que confirmamos si estamos hablando con el cliente registrado antes de proporcionar acceso a la cuenta o de tomar medidas respecto de esta, y como asistencia para cobrar deudas vencidas.
  - En Colorado, Texas y Nuevo México, con su autorización, podremos usar su número de seguro social para obtener un indicador de crédito de una agencia de información crediticia con el fin de determinar si exigiremos la realización de un depósito antes de establecer el servicio residencial solicitado. No recibimos informes o puntajes crediticios completos de agencias de información crediticia cuando establecemos servicios residenciales.
- otra información que usted nos proporcione.

### **Información sobre navegación en nuestros sitios web**

Cuando visite nuestros sitios web o redes sociales podremos recabar determinada información por medios automáticos, como cookies y balizas web (web beacons). Una "cookie" es un archivo de texto que un sitio web envía a la computadora de un visitante o a otro equipo conectado a Internet para identificar en forma única al navegador del visitante o para guardar información o configuraciones en el navegador. Una "baliza web" (web beacon), también conocida como etiqueta de Internet, etiqueta de píxel o GIF transparente, se utiliza para transmitir información de vuelta a un servidor web. También podremos usar herramientas de análisis web que recopilan información sobre el tráfico de visitantes en nuestros sitios web o páginas de redes sociales. La información que podemos recabar por medio de medios automáticos incluye detalles sobre los equipos que nuestros visitantes usan para acceder a Internet (como el proveedor de servicio de Internet, la dirección IP y el equipo, navegador y tipo de sistema operativo); URL que refieren visitantes a nuestros sitios web; fecha, hora y duración de las visitas a nuestros sitios; patrones de navegación; una ubicación geográfica general desde la que el visitante accede a nuestros sitios, y los términos de búsqueda que usan los visitantes para llegar a nuestros sitios.

## CÓMO USAMOS LA INFORMACIÓN QUE RECABAMOS

Podremos usar la información que obtengamos sobre usted para:

- ayudarlo a establecer una cuenta con Xcel Energy;
- proporcionar, facturar y cobrar los productos y servicios de Xcel Energy;
- comunicarnos con usted, responder a sus preguntas y comentarios, y ofrecerle ayuda;
- proporcionarle acceso a su información por medio del sitio My Account;
- administrar su participación en eventos, programas, encuestas, y otras ofertas y promociones;
- Operar, evaluar y mejorar nuestra empresa y los productos y servicios regulados que ofrecemos (incluso el desarrollo de nuevos productos y servicios, el análisis de nuestros productos y servicios, la optimización de la experiencia del cliente en los sitios web, la administración de nuestro sistema de distribución de energía y de nuestras comunicaciones; la reducción de costos y la mejora de la precisión y confiabilidad del servicio, y la realización de la contabilidad, auditorías y otras funciones internas);
- Generar información global o anónima del uso de energía;
- prevenir y tomar precauciones ante fraudes, transacciones no autorizadas, reclamos y otras obligaciones, incluidas las cuentas vencidas;
- administrar la exposición al riesgo;
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que correspondan.

### **Publicidad por Internet**

Es posible que vea avisos sobre nuestros productos y servicios en otros sitios web porque participamos en redes publicitarias. Estas nos permiten dirigir nuestra publicidad a los usuarios por medio de medios demográficos, conductuales y contextuales. Las redes hacen un seguimiento de sus actividades por Internet a través del tiempo recopilando información por medio de medios automatizados, incluido el uso de cookies, registros de servidores web, balizas web (web beacons) y otros métodos. Los proveedores de redes publicitarias pueden recabar información sobre sus visitas a los sitios web que participen en dichas redes, como páginas o anuncios que usted haya visto, y las acciones que realice en los sitios. Las redes utilizan esta información para mostrarle avisos sobre nuestros productos y servicios. Esta recopilación de datos y publicidad dirigida tienen lugar en nuestros sitios web y en los sitios de terceros que participan en las redes publicitarias. El proceso también nos ayuda a dar seguimiento a la efectividad de nuestros esfuerzos de mercadeo.

## DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

### **Resumen**

No divulgamos información sobre usted, salvo lo detallado en la presente norma de privacidad. Esto significa que, a excepción de los casos de divulgación de información previstos en esta norma y de cualquier divulgación que usted o su agente autorizado hayan específicamente autorizado, usted puede contar con que mantendremos la privacidad o confidencialidad y que no divulgaremos la información que mantenemos sobre usted.

Tal como explicamos en la siguiente sección, ciertos tipos de divulgación de información sobre usted no requieren su consentimiento porque están específicamente permitidos o exigidos por las leyes y la normativa vigente. Otro tipo de divulgación solo tendrá lugar una vez obtenida su autorización explícita.

No hay nada en esta norma de privacidad que le impida divulgar directamente su propia información a un tercero que pueda o no estar asociado a Xcel Energy. En tales circunstancias, Xcel Energy no será responsable por la divulgación o uso no autorizados que haga un tercero de esa información que le sea revelada por usted.

### **Divulgación de información que no requiere autorización**

Podremos divulgar información sobre usted según lo requiera o permita la ley o la normativa vigente, incluso a organismos federales, estatales o locales facultados para exigir tal divulgación, o en respuesta a citaciones u órdenes judiciales.

Podremos divulgar información sobre usted a los proveedores que presten servicios en nuestro nombre, como compañías que nos ayuden a proporcionar productos y servicios a los clientes, a facturarles o a procesar pagos por tarjeta de crédito. Prohibimos a estos proveedores de servicios el uso o divulgación de la información que les proporcionamos, salvo en la medida en que sea necesario para prestar servicios específicos en nuestro nombre o para cumplir con los requisitos legales.

A excepción de las instancias enumeradas en esta sección, no divulgaremos a terceros su número de seguro social ni su información bancaria o de tarjetas de crédito, número de licencia de conducir, información crediticia, de quiebra o testamentaria.

Podremos revelar información global o anónima del uso de energía a terceros. Combinamos y/o anonimamos la información de conformidad con los requisitos legales y reglamentarios que correspondan, incluidos los concebidos para prevenir la reidentificación de la información.

Asimismo nos reservamos el derecho de divulgar información sobre usted en relación con: (1) la derivación de cuentas vencidas para su cobranza o venta; o (2) la transferencia de derechos de servicio a otro proveedor de servicios públicos (que estaría en general sujeta a la revisión y aprobación de la empresa de servicios públicos o la Comisión de Servicios Públicos del estado del cliente). En caso de que se produzca una venta, fusión o transferencia de ese tipo, haremos todo lo que esté razonablemente a nuestro alcance para que el destinatario use la información proporcionada por usted de una manera coherente con nuestra norma de privacidad. Tras la venta, fusión o transferencia, usted podrá comunicarse con la entidad a la que se haya transferido la información para hacer consultas sobre su procesamiento.

## **Divulgación de información que requiere la autorización del cliente**

Podremos revelar a terceros determinada información sobre usted siempre que usted haya autorizado por escrito su divulgación, que podrá incluir:

- Información del uso de energía: Los siguientes enlaces ofrecen acceso a nuestros formularios de autorización de divulgación de la información del uso de energía:
  - Clientes de Colorado: [Formulario de divulgación de información del uso de energía eléctrica](#)
  - Clientes de Colorado: [Divulgación de información del uso de energía de vapor o gas natural](#)
  - Clientes de Michigan, Minnesota, Nuevo México, Dakota del Norte, Dakota del Sur, Texas y Wisconsin: [Formulario de divulgación del uso de energía eléctrica y gas natural](#)
- Solicitudes de divulgación de la información del cliente aparte de las de información del uso de energía:
  - Cartas de verificación de servicio.
  - Cartas de referencias de crédito.
  - Formularios de autorización de bloqueo.
  - Cartas personalizadas: por ejemplo, verificación por escrito de solicitud de inicio/finalización, fechas de desconexión, explicación de arreglos de pago, confirmación de que la cuenta está vigente, resumen de una llamada telefónica, etc. Las cartas personalizadas por lo general incluyen el nombre del cliente, su número de cuenta, dirección de servicio y dirección postal alternativa (cuando corresponda).
  - El siguiente enlace ofrece acceso a nuestra [divulgación de información por única vez \(información aparte del uso de energía del cliente\)](#).

Antes de autorizar la divulgación de su información a un tercero, usted deberá tener en cuenta qué alcance, finalidad y uso se propone dar dicho tercero a los datos que obtenga, esto incluye el usarla con fines que pudieran extenderse más allá del fin para el cual usted autorizó su divulgación.

Con respecto a la divulgación de la información del uso de energía del cliente, téngase en cuenta que por medio del análisis de dichos datos y en función del tipo de equipo de medición y de la infraestructura de apoyo, cabe la posibilidad de obtener información sobre las actividades que se llevan a cabo en su vivienda o empresa. Si usted deniega la solicitud de autorización de un tercero para acceder a su información del uso de energía, esa decisión no afectará el suministro de ningún servicio que reciba de Xcel Energy.

## **Divulgación de información requerida por HomeSmart**

Con su consentimiento, revelaremos la información requerida para la participación en un programa de mantenimiento de electrodomésticos HomeSmart from Xcel Energy<sup>®</sup> a nuestras filiales no reguladas que implementan esos programas. Los siguientes enlaces ofrecen acceso a los formularios de divulgación de información para los programas HomeSmart Minnesota y HomeSmart Colorado:

- [Autorización de divulgación de la información del cliente: HomeSmart Minnesota](#)
- [Formulario de autorización de divulgación de la información confidencial: HomeSmart Colorado](#)

Las empresas afiliadas de HomeSmart tienen su propia norma de privacidad que rige específicamente la información que recaban sobre usted. Para revisar estas normas, al visitar un sitio web de HomeSmart, haga clic en el enlace a la norma de privacidad.

## **Revocación de consentimiento**

Usted podrá en cualquier momento cancelar o limitar el consentimiento previamente otorgado para que un tercero o HomeSmart from Xcel Energy<sup>®</sup> accedan o utilicen su información. Para ello, deberá enviar una solicitud por correo electrónico ([datarequest@xcelenergy.com](mailto:datarequest@xcelenergy.com)), por fax (1-866-208-8732) o por correo postal (P.O. Box 8, Eau Claire, Wisconsin 54702). Xcel Energy P.O. Box 8 Eau Claire, WI 54702-0008

## **SUS OPCIONES**

Usted cuenta con determinadas opciones respecto a qué información obtenemos de usted y a la manera de comunicarnos con usted:

### **Correos electrónicos de mercadeo**

Para no recibir nuestros correos electrónicos de mercadeo, puede darse de baja haciendo clic en el enlace incluido en los mensajes que nosotros le enviamos. Suspendemos este tipo de contacto en el transcurso de diez días contados a partir de la fecha en que recibamos su solicitud para darse de baja. Aunque opte por no recibir nuestros correos electrónicos de mercadeo, seguirá recibiendo por comunicaciones relacionadas con las transacciones de su cuenta por el mismo medio.

### **Cookies**

La mayoría de los navegadores le indican cómo dejar de aceptar nuevas cookies, ser notificado cuando reciba una nueva y deshabilitar las existentes. No obstante, sin cookies no es posible aprovechar al máximo las funcionalidades de nuestros sitios web.

### **Publicidad por Internet**

Para no recibir comunicaciones de mercadeo por las redes publicitarias de nuestros proveedores de red publicitaria, haga clic en [el enlace correspondiente](#), luego seleccione todo en el sitio vinculado y por último oprima el botón de enviar.

## ACCESO Y CORRECCIÓN

Usted podrá solicitar confirmar la información que mantenemos sobre usted en el curso normal de las actividades comerciales, así como también solicitar que actualicemos o corrijamos errores en esa información sin cargo a través de nuestro sitio [My Account](#) o comunicándose con nosotros tal como se detalla en la sección titulada [Cómo comunicarse con nosotros](#) que se encuentra al final de la presente norma de privacidad. En algunos casos, es posible que deneguemos su solicitud de acceso a su información. Si denegamos la solicitud de acceso a la información que mantenemos sobre usted, le notificaremos sobre las razones de tal negativa.

## ENLACES A OTROS SITIOS WEB

Nuestros sitios web pueden contener enlaces a otros sitios para ofrecerle comodidad e información. Estos pueden ser operados por compañías que no son filiales de Xcel Energy. Los sitios vinculados podrán tener sus propias normas o avisos de privacidad, que usted deberá revisar al visitarlos. No nos hacemos responsables del contenido de los sitios web no afiliados a Xcel Energy ni del uso que se haga de ellos o de sus prácticas de privacidad.

## CÓMO PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN

Hemos implementado salvaguardas administrativas, técnicas y físicas diseñadas para proteger la privacidad y seguridad de la información que mantenemos acerca de usted. Ninguna transmisión electrónica de información es completamente segura. No podemos garantizar que las medidas de seguridad que hemos instrumentado nunca fallen o siempre sean suficientes o efectivas.

Para su seguridad, recomendamos que proteja la confidencialidad de los nombres de usuario o las contraseñas que utilice para acceder a los servicios por Internet, incluidos aquellos que le haya proporcionado Xcel Energy. Usted es responsable de toda su actividad en el sitio web al que acceda con su nombre de usuario y contraseña. Cuando haya terminado la visita a nuestros sitios web, deberá cerrar sesión en sus cuentas y cerrar la ventana del navegador. Nunca le pediremos su contraseña del sitio My Account de Xcel Energy por teléfono o por correo electrónico.

Nuestro sitio web contiene consejos sobre las medidas que se pueden tomar para [proteger su información](#), incluida la identificación de posibles estafas y la protección de la información de su cuenta de Xcel Energy a la que pueda acceder por Internet.

## PRIVACIDAD DE LOS NIÑOS

Nuestros sitios web están dirigidos al público en general; no los usamos para recabar o sabiendas información personal de niños menores de trece (13) años ni es nuestra intención hacerlo. Si descubrimos que hemos recabado información sobre alguien menor de trece (13) años, haremos lo que razonablemente esté a nuestro alcance desde el punto de vista comercial para eliminar esa información personal. Si usted es el padre, madre o tutor de un niño(a) menor de 13 años y cree que Xcel Energy ha recabado información personal sobre él o ella, debe comunicarse con nosotros tal como se indica en la sección "Cómo comunicarse con nosotros" de esta norma.

## ACTUALIZACIONES DE NUESTRA NORMA DE PRIVACIDAD

La presente norma de privacidad podrá actualizarse periódicamente y sin previo aviso al cliente para reflejar los cambios en nuestras prácticas de información. Se aconseja repasar el contenido de la presente norma con frecuencia. Publicaremos un aviso destacado en nuestros sitios web para notificarle acerca de cambios sustanciales en nuestra norma de privacidad. Al final de la norma se indica la fecha de la actualización más reciente. Las modificaciones a la norma de privacidad se harán efectivas al ser publicadas en nuestros sitios web. El uso continuado que usted haga de nuestros sitios web, y de productos y servicios suministrados por Xcel Energy luego de tal publicación se considerará como su aceptación de cualquier cambio de nuestra norma de privacidad.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, si tiene preguntas o comentarios sobre la norma de privacidad o si quiere que actualicemos la información que conservamos sobre usted o sus preferencias, comuníquese con nosotros por correo electrónico a [inquire@xcelenergy.com](mailto:inquire@xcelenergy.com) o por teléfono al 1-800-895-4999.

**Fecha de entrada en vigencia:** 10 de Enero de 2014

**Historial de revisiones:** 3 de agosto de 2012