AVISO DE PRIVACIDAD DEL CLIENTE DE COMCAST

PARA LOS SERVICIOS DE VIDEO POR CABLE, INTERNET DE ALTA VELOCIDAD, TELÉFONO Y SEGURIDAD DEL HOGAR

¿Por qué me proporciona Comcast este aviso?

Como suscriptor del servicio de cable u otros servicios provistos por Comcast, usted tiene derecho, bajo el Artículo 631 de la Ley Federal de Políticas de Comunicaciones por Cable de 1984 y sus enmiendas (la "Ley de Cable") a saber lo siguiente:

- las limitaciones impuestas por la Ley de Cable a los operadores de cable en la recopilación y divulgación de la información de carácter personal de los suscriptores;
- la naturaleza de la información de carácter personal que recopilamos;
- la naturaleza del uso de la información de carácter personal;
- bajo qué condiciones y circunstancias podemos divulgar la información de carácter personal y a quién;
- el período durante el cual conservamos la información de carácter personal;
- los horarios y el lugar en los que usted puede acceder a la información de carácter personal; y
- sus derechos bajo la Ley de Cable con respecto a la información de carácter personal y su recopilación y divulgación.

La información de carácter personal es la información que identifica a una persona en particular; no incluye datos desidentificados, anónimos o agregados que no identifican a una persona o personas en particular. Este aviso también se le proporciona de acuerdo con la legislación pertinente de California, que se aplica únicamente a nuestros clientes ubicados en California que reciben el servicio de una corporación de televisión por cable.

Además, la sección 222 de la Ley de Telecomunicaciones de 1934 y sus enmiendas (la "Ley de Telecomunicaciones") proporciona protecciones de privacidad adicionales para determinada información relacionada con nuestros servicios telefónicos y de Internet:

- información sobre la cantidad, la configuración técnica, el tipo, el destino, la ubicación y el volumen de uso de los servicios telefónicos y de Internet; y
- información contenida en su factura con respecto al tipo de servicios telefónicos y de Internet y las funciones que usted recibe.

Esa información es conocida como información de la red propiedad del cliente o CPNI para abreviar y por sus siglas en inglés. Este aviso, que incluye nuestra Política de CPNI, describe qué información CPNI obtenemos, cómo la protegemos y cómo puede usarse. Si usted es un cliente de nuestros servicios telefónicos y de Internet, tiene el derecho, y Comcast la obligación, bajo la Ley de Telecomunicaciones y la ley estatal pertinente, de proteger la confidencialidad de la CPNI. Además, las normas de la FCC proporcionan protecciones de privacidad adicionales, específicas para nuestros servicios telefónicos, que describimos en este aviso.

Más adelante, explicamos bajo **"¿CÓMO OTORGO O DENIEGO MI APROBACIÓN PARA QUE COMCAST USE LA CPNI CON EL FIN DE OFRECERME PRODUCTOS Y SERVICIOS ADICIONALES?"** cómo puede usted aprobar nuestro uso de la CPNI o retirar su aprobación en caso de que Comcast decida usar la CPNI para fines comerciales.

Nota especial: Nuestra Política de CPNI se aplica a los servicios relacionados con comunicaciones telefónicas y de Internet proporcionados por la compañía de operaciones pertinente de Comcast que brinda dichos servicios a nuestros clientes.

En este aviso, los términos "Comcast", "nosotros", "nos", o "nuestro(s)" se refieren a la empresa operativa, subsidiarias o filiales de Comcast Cable Communications, LLC que (i) es la propietaria y/o que opera el sistema de televisión por cable en su área de conformidad con una franquicia de televisión por cable con la autoridad de franquicia local, o (ii) es la compañía operativa que brinda los servicios telefónicos en su área. El término "usted" se refiere a usted como suscriptor de uno o más de nuestros servicios de cable y otros servicios.

I. Recopilación

¿A qué clase de información corresponde este aviso?

La Ley de Cable se aplica a la información de carácter personal que usted ha suministrado a Comcast, o que Comcast ha recopilado usando el sistema de cable, en conexión con el

suministro del servicio de cable u otros servicios. La Ley de Telecomunicaciones se aplica a la CPNI relacionada con nuestros servicios telefónicos y de Internet regulados y ciertas órdenes de la Comisión Federal de Comunicaciones aplican las normas de la CPNI a nuestros servicios interconectados de comunicaciones del protocolo de teléfono por Internet.

Nota especial: Este aviso solo se aplica a nuestro servicio de televisión por cable, nuestro servicio de Internet de alta velocidad, nuestros servicios de teléfono y comunicaciones y nuestro servicio de seguridad del hogar. Se aplica a usted como suscriptor de uno o más de estos servicios según lo dispuesto por la ley pertinente y salvo que se indique lo contrario. No cubre información que puede recopilarse a través de cualquier otro producto, servicio o sitios web, aunque usted acceda a ellos a través de nuestros servicios de cable y aunque comparta la marca con marcas de Comcast o las marcas o logotipos de nuestras compañías afiliadas. Usted debe leer las políticas de privacidad para estos otros productos, servicios y sitios web para averiguar cómo manejan ellos su información personal. Usted puede leer la política de privacidad para los servicios web de Comcast en http://xfinity.comcast.net/privacy/.

¿Con qué propósitos podría Comcast recopilar información de carácter personal y la CPNI?

La Ley de Cable autoriza a Comcast como operador de cable a usar el sistema de cable para recopilar información de carácter personal acerca de cualquier suscriptor con los siguientes propósitos:

- para obtener información necesaria para prestar nuestro servicio de cable u otros servicios a nuestros suscriptores; y
- para detectar la recepción no autorizada de comunicaciones por cable.

La Ley de Cable nos prohíbe usar el sistema de cable para recopilar información de carácter personal de cualquier suscriptor con cualquier otro propósito que no sean los enumerados anteriormente sin el consentimiento previo, escrito o electrónico, del suscriptor.

La Ley de Telecomunicaciones nos autoriza a usar, divulgar o permitir el acceso a la CPNI individualmente identificable en nuestro suministro de:

- el servicio de telecomunicaciones del cual proviene esta información; o
- los servicios necesarios para, o usados en, el suministro de estos servicios, incluyendo la publicación de guías telefónicas.

La Ley de Telecomunicaciones nos prohíbe usar la CPNI con cualquier otro propósito salvo los indicados anteriormente, excepto lo permitido o exigido por la ley o con su aprobación.

¿Qué clase de información de carácter personal y CPNI recopila Comcast?

Cuando usted solicita, enciende y usa nuestros servicios bajo una cuenta que hemos creado para usted, Comcast recopila información suya en varios puntos diferentes. Parte de esta información es de carácter personal, pero gran parte de ella no lo es. Nosotros recopilamos cierta información de carácter personal que nuestros suscriptores nos proporcionan en conexión con el suministro del servicio de cable u otros servicios. Con el fin de brindarle un servicio confiable, de alta calidad, llevamos registros comerciales regulares que contienen información sobre usted que puede constituir información de carácter personal. Estos registros de su cuenta incluyen algunos, pero típicamente no todos, los siguientes datos:

- su nombre y apellido;
- dirección del servicio;
- dirección de facturación;
- dirección de email;
- número de teléfono;
- número de licencia de conductor;
- número de seguro social;
- número de cuenta bancaria; y
- número de tarjeta de crédito.

Con respecto a los servicios telefónicos, ejemplos de la CPNI incluyen información típicamente disponible en los detalles relacionados con el teléfono que aparecen en su factura mensual, como:

- ubicación del servicio;
- configuración técnica del servicio;
- tipo de servicio;

- cantidad de servicio;
- volumen de uso del servicio; y
- patrones de llamadas.

La CPNI no incluye su nombre y apellido, dirección ni número de teléfono, porque la Ley de Telecomunicaciones clasifica esa información como “información de la lista de suscriptores”, la cual no está sujeta a las protecciones de la CPNI. Sin embargo, esa información también está sujeta a ciertas protecciones según lo descrito más adelante bajo “¿A quién puede divulgar Comcast la información de carácter personal?” La FCC todavía no ha adoptado normas ni definiciones específicas relativas a la CPNI en lo relacionado con el acceso a Internet.

También recopilamos y mantenemos cierta otra información sobre su cuenta. Por ejemplo, esta información puede incluir:

- su número de cuenta;
- historial de facturación, pagos y depósitos;
- información adicional del servicio;
- registro de la correspondencia y comunicaciones del cliente;
- información de mantenimiento y reclamos;
- los identificadores del equipo y direcciones de la red del equipo usado con su cuenta;
- registros que indican la cantidad de aparatos de televisión, decodificadores, módems, teléfonos, equipos de protección del hogar y automatización u otros equipos conectados a nuestro sistema de cable; e
- información adicional sobre las opciones del servicio que usted ha elegido.

Algunos de nuestros servicios le permiten establecer cuentas secundarias y, si así lo hiciere, nosotros recopilamos información similar para establecer y prestar servicio a las cuentas secundarias. Durante el suministro inicial de nuestros servicios y durante cualquier cambio posterior o actualizaciones de nuestros servicios, Comcast puede recopilar información técnica sobre sus televisores, cualquier decodificador, hardware y software de computadoras, módems por cable, teléfonos, otros equipos de cable o relacionados con el servicio, equipos de protección del hogar y automatización y las configuraciones y preferencias personalizadas. Además, si usted alquila su casa, podemos tener un registro que indique si se ha requerido el permiso del dueño antes de instalar nuestros servicios de cable así como el nombre y dirección del dueño.

¿Qué clase de información recopila Comcast si uso los servicios de video por cable?

Cuando usted usa servicios de video por cable, nuestro sistema de cable automáticamente genera información sobre su uso de los servicios y funciones, y nosotros recopilamos mucha de esa información para suministrarle los servicios. Por ejemplo, recibimos información sobre el uso de decodificadores, controles remotos, guías de programación electrónicas, reproductores de video, aplicaciones y otros equipos y software conectados con nuestro sistema de cable. Esta información incluye qué canales, programas y publicidades están siendo vistos y por cuánto tiempo, por ejemplo. Puede también incluir información sobre la navegación por las guías de programación y aplicaciones, y el uso de equipos como los controles remotos y las tabletas. Excepto por lo descrito más adelante, nosotros recogemos estos *datos de actividad* sin nombres y direcciones u otra información de carácter personal y lo consideramos como *datos desidentificados.*

Nuestro sistema puede recopilar datos de actividad con información de carácter personal para pedidos o transacciones en particular, como cuando usted pide un programa de Pay-Per-View o compra un producto. Típicamente, esta información consta de la información relacionada con la cuenta y la facturación, tales como los programas u otros productos, servicios o funciones solicitados, para que se le facturen correctamente. Cuando realice estas solicitudes transaccionales, siga los comandos de su guía de programación o cualquier instrucción especial en su pantalla. Estos comandos e instrucciones le explicarán sus opciones para que pueda completar o cancelar su solicitud cuando lo desea.

¿Qué clase de información recopila y usa Comcast para mejorar sus servicios de cable y entregar publicidad relevante?

El sistema de cable, decodificadores y otros equipos de Comcast generan datos de actividad que nosotros recopilamos y almacenamos. Usamos esta información con diversos propósitos, incluyendo determinar qué programas gozan de mayor popularidad, cuántas personas ven un programa hasta el final y si la gente ve los comerciales. Como se describe más adelante bajo

“¿Cómo usa Comcast la información de carácter personal y la CPNI?”, nosotros podemos también suministrar información como listas de suscriptores o cierta información desidentificada, anónima y/o agregada (tales como datos de actividad) a terceros que trabajan en nuestro nombre, tales como firmas de cálculo del índice de audiencia o firmas de estudio de mercado. Nosotros, o estas firmas, operando como nuestros proveedores de servicio, podemos combinar esta información con información demográfica agregada o no agregada (tales como registros de censos) y otros atributos de la audiencia, tales como datos de compra, intereses demostrados (por ejemplo, en programas deportivos o películas), programas de lealtad, afiliaciones organizativas, listas de clientes de anunciantes y cosas similares para proporcionarnos datos de análisis de audiencia. Nosotros requerimos que los terceros que trabajan en nuestro nombre manejen toda la información que les suministramos como de carácter confidencial y que la usen únicamente para los propósitos comerciales de Comcast. Podemos trabajar también con grupos de interés académicos o de investigación para analizar información desidentificada, anónima y/o agregada que les suministramos para propósitos o proyectos específicos.

Usamos esta información y análisis para mejorar nuestro servicio de video por cable y otros servicios, y para hacer que la programación y publicidad sean más relevantes para nuestros suscriptores. También podemos usar esta información para distribuir y entregarle programación y publicidad relevante sin divulgar su información de carácter personal a programadores o anunciantes. Además de este aviso de privacidad, podríamos proporcionarle avisos adicionales sobre publicidades específicas u otras iniciativas. Estos avisos describen las iniciativas en más detalle y pueden, si fuera pertinente, contener información que usted puede usar para elegir participar, o no participar, en estas iniciativas.

II. Uso

¿Cómo usa Comcast la información de carácter personal y la CPNI?

Nosotros recopilamos, mantenemos y usamos la información de carácter personal y la CPNI según lo permitido por la Ley de Cable, la Ley de Telecomunicaciones y otras leyes pertinentes. Usamos esta información principalmente para llevar a cabo actividades comerciales relacionadas con el suministro de nuestro servicio de cable y otros servicios, y para ayudarnos a detectar el robo de servicios. En términos generales, usamos la información de carácter personal en relación con:

- facturación;
- administración;
- encuestas;
- cobro de tarifas y cargos;
- marketing;
- entrega de servicios y personalización;
- mantenimiento y operaciones;
- apoyo técnico;
- actualizaciones de hardware y software; y
- prevención de fraude.

Más específicamente, también usamos la información de carácter personal para:

- instalar, configurar, operar, suministrar, brindar apoyo y mantener nuestro servicio de cable y otros servicios;
- confirmar que usted está recibiendo el nivel o niveles de servicio solicitados y que la facturación es correcta;
- identificarlo cuando se realizan cambios a su cuenta o servicios;
- hacerle conocer nuevo contenido, productos o servicios que puedan interesarle;
- comprender el uso de, e identificar las mejoras a, nuestros servicios;
- detectar la recepción, uso o abuso no autorizados de nuestros servicios;
- determinar si existen infracciones de cualquiera de las políticas y condiciones de servicio pertinentes;
- administrar la red que da apoyo a nuestros servicios;
- configurar y actualizar el servicio de cable y otros equipos relacionados con el servicio; y
- cumplir con la ley.

La Ley de Telecomunicaciones permite además que Comcast use, divulgue y permita el acceso a la CPNI que hemos recabado de nuestros clientes, ya sea directa o indirectamente para:

- iniciar, prestar, facturar y cobrar los servicios de telecomunicaciones;
- proteger nuestros derechos y propiedad y proteger a los usuarios de estos servicios y otras compañías del uso fraudulento, abusivo o ilegal, o suscripción a estos servicios;
- suministrarle todos los servicios entrantes de telemarketing, derivación o administrativos durante el tiempo que dure la llamada, si usted la inició y aprobó el uso de esta información para proporcionar estos servicios; y
- proporcionar información sobre la ubicación de la llamada acerca del usuario de un servicio comercial de teléfono móvil.

De acuerdo con nuestras políticas descritas abajo, Comcast no puede usar la CPNI para ofrecerle productos y servicios aparte de la mejora de los servicios que usted ya tiene sin su aprobación.
Comcast transmite y puede recopilar y almacenar por un período de tiempo su información de carácter personal e información personalmente no identificable cuando usted usa nuestros servicios de Internet de alta velocidad y de teléfono para:

- enviar y recibir emails, correos de video y mensajes instantáneos;
- transferir y compartir archivos;
- facilitar el acceso a los archivos;
- visitar sitios web;
- hacer y recibir llamadas;
- dejar y recibir mensajes del correo de voz;
- usar el centro de comunicaciones o centro telefónico pertinentes;
- establecer configuraciones o preferencias personalizadas;
- comunicarse con nosotros para recibir apoyo; o
- usar de alguna otra manera los servicios y sus funciones.

Comcast transmite, recopila y almacena información comparable cuando usted usa nuestro servicio de seguridad del hogar. Nuestra transmisión, recopilación y almacenamiento de esta información son necesarios para prestar los servicios. En ciertas situaciones, los proveedores terceros de servicios pueden transmitir, recopilar y almacenar esta información en nombre de nuestra compañía para suministrar las funciones de nuestros servicios. Estos terceros no tienen permiso para usar su información de carácter personal salvo que sea con el propósito de suministrar esas funciones.

¿Cómo usa Comcast los datos de actividad y otros datos en conexión con el servicio de video por cable?

Nosotros asociamos los datos de actividad con equipos en particular tales como decodificadores, equipos portátiles y otros equipos asistidos para saber dónde entregar los servicios y cómo diagnosticar problemas. En general, Comcast usa la información de actividad desidentificada y agregada para entender mejor cómo usan nuestros clientes nuestros productos y servicios para poder mejorarlos, incluyendo la entrega de contenido y publicidad más relevante. Podemos tratar de determinar cómo nuestros productos y servicios aportan valor a nuestros clientes, por ejemplo, determinando qué programas son los más populares, cuánta gente ve un programa hasta el final y si la gente ve los comerciales y con qué frecuencia. Como se señala a continuación, podemos también combinar los datos de actividad con otra información demográfica que no identifica personalmente y con información similar de nuestros registros comerciales.

Cuando recopilamos los datos de actividad, podemos también usarlos para determinar cuánta gente ve comerciales (impresiones) y para suministrar informes desidentificados o agregados a anunciantes terceros. Cuando brindamos estos informes sobre las impresiones de publicidad no proporcionamos ninguna información de carácter personal sobre nuestros suscriptores a anunciantes terceros. Nosotros, o nuestros proveedores de servicios, podemos combinar datos de actividad desidentificados con otros datos para determinar e informar cómo se están visualizando los mensajes de un anunciante, inclusive en otras plataformas y servicios.

También podemos usar los datos de actividad para que nos ayuden a saber cuán populares son ciertos programas y cómo prefieren generalmente nuestros clientes en su totalidad ver cierta clase de programación usando el servicio de video por cable (tal como averiguar si les agrada ver ciertos programas en vivo o si prefieren verlos cuando los ofrecemos On Demand, en equipos móviles o por el Internet). Como lo describimos más adelante, esto puede exigirnos comparar o combinar los datos de actividad en nuestro sistema de cable con datos de la actividad en el Internet. También podemos usar los datos de actividad para determinar si promocionar el contenido y servicios

de una cierta manera ayuda a atraer a una mayor audiencia y a más clientes. Aunque podemos suministrar informes agregados sobre estas observaciones a programadores u otras personas, no suministramos ninguna información de carácter personal sobre nuestros suscriptores o las actividades de los suscriptores individuales a esos programadores y otras personas.

Podemos también usar o combinar información sobre su uso de nuestros servicios de cable con otra información que obtenemos de nuestros registros comerciales (tales como el número de su cuenta de Comcast o identificadores del equipo), o de terceros, para entregar productos, servicios y publicidad mejores y más relevantes. Sin embargo, no almacenamos ni compartimos los datos de su actividad junto con su nombre o dirección, salvo que sea necesario para prestar nuestros servicios o facturarlos. Podemos tratar de determinar, usando datos agregados, qué grupos de clientes nuestros usan cuáles de nuestros productos y servicios y cómo los usan. Para hacerlo nosotros, o terceros que trabajen en nuestro nombre, podemos combinar información demográfica u otra información generalmente disponible o información de anunciantes, incluyendo datos de compras y membresía en programas de lealtad, con nuestra lista de suscriptores. De esta información, nosotros o nuestros proveedores terceros preparamos informes desidentificados y agregados sobre cómo grupos de clientes con características en común – tales como edad y género o un interés demostrado en un producto en particular de un tercero – usan nuestros servicios y responden a la programación y publicidad que distribuimos. Podemos usar esta información para mejorar y comunicarnos con usted sobre nuestros propios productos y servicios, y también para ayudarnos a entregar información y publicidad relevantes en nombre de otras compañías y anunciantes a ciertos grupos de suscriptores – conocidos como *grupos de publicidad* – que puedan ser los más interesados en esta información y publicidad. Cuando lo hacemos, no compartimos su información de carácter personal con estos anunciantes, salvo que usted nos suministre su explícito consentimiento.

También podemos combinar la información de carácter personal, que recopilamos según lo descrito en este aviso como parte de nuestros registros comerciales regulares, con información de carácter personal obtenida de terceros con el propósito de crear una mejor base de datos o registro comercial. Podemos usar esta base de datos y estos registros comerciales para actividades de marketing, publicidad y otras relacionadas con nuestro servicio de cable y otros servicios. Podemos también mantener registros de estudios relacionados con la satisfacción de los suscriptores y qué suelen ver, los cuales son obtenidos de entrevistas con los suscriptores, cuestionarios y encuestas o paneles.

¿Cómo usa Comcast la información sobre el uso de los servicios de video por cable en otras plataformas como sitios web o aplicaciones móviles?

Nosotros podemos comparar o combinar información como *los datos de actividad* que recibimos cuando usted usa sus servicios de video por cable para ver contenido o publicidad con información sobre su uso del contenido y la publicidad que entregamos en otras plataformas, tales como nuestros sitios web de XFINITY y aplicaciones móviles. Podemos también comparar o combinar esta información o datos con los generados por la publicidad que usted ve que ha sido colocada o vendida por Comcast en otros sitios web y aplicaciones móviles. Esto lo hacemos para poder entender mejor, entre otras cosas, cómo acceden y usan nuestros clientes nuestros productos y servicios en todos los lugares en los que los ofrecemos.

III. Divulgación

¿Bajo qué circunstancias puede divulgar Comcast información de carácter personal a otras personas?

Comcast considera que la información de carácter personal contenida en nuestros registros comerciales es confidencial. La Ley de Cable autoriza a Comcast como operador de cable a divulgar información de carácter personal acerca de cualquier suscriptor si la divulgación es:

- necesaria para prestar o llevar a cabo una actividad comercial legítima relacionada con el servicio de cable o los demás servicios provistos al suscriptor;
- requerida por la ley o un proceso judicial (descrito más adelante bajo “¿Cuándo requiere la ley que Comcast divulgue la información de carácter personal y la CPNI?”); o
- de los nombres y direcciones de los suscriptores para la “lista de direcciones” u otros propósitos (sujetos al derecho de cada suscriptor de prohibir o limitar esta divulgación y a la Política de la CPNI descrita más adelante bajo “¿Cómo coloco mi nombre en las listas de ‘no

llamar' y 'no enviar correo' de Comcast?").

La Ley de Cable nos prohíbe como operador de cable divulgar la información de carácter personal de cualquier suscriptor con cualquier otro propósito que no sean los enumerados anteriormente sin el consentimiento previo, escrito o electrónico, del suscriptor.

¿A quién le puede divulgar Comcast la información de carácter personal?

Nosotros podemos divulgar información de carácter personal según lo establecido por la Ley de Cable cuando sea necesario para prestar o llevar a cabo una actividad comercial legítima relacionada con el servicio de cable u otros servicios que le proporcionamos. Esta clase de divulgaciones típicamente se refieren a facturación y cobranzas, administración, encuestas, marketing, entrega y personalización del servicio, mantenimiento y operaciones, verificación y respuesta a incidentes, notificaciones de servicio, prevención de fraude y servicios destinados a mejorar nuestras ofertas de programación y publicidad, por ejemplo. Además podemos recopilar, usar y divulgar información sobre usted en formatos desidentificados, anónimos o agregados, tales como encuestas de índice de audiencia y uso del servicio, y otros informes estadísticos, que no lo identifican a usted personalmente, sus hábitos televisivos particulares, ni la naturaleza de cualquier transacción que usted haya realizado a través del sistema de cable. La frecuencia de cualquier divulgación de información de carácter personal varía de acuerdo con nuestras necesidades y actividades comerciales.

La Ley de Cable autoriza a Comcast como operador de cable a divulgar limitada información de carácter personal a otros, tales como organizaciones de beneficencia, de marketing u otras empresas, para "listas de direcciones" de cable o no, o con otros fines. En ocasiones, podemos divulgar su nombre y dirección con estos fines. Sin embargo, usted tiene el derecho de prohibir o limitar esta clase de divulgación llamándonos por teléfono al 1-800-XFINITY o enviándonos una solicitud por escrito según lo descrito más adelante bajo "¿Cómo me comunico con Comcast?" Cualquier "lista de direcciones" y divulgaciones relacionadas que podamos hacer están limitadas por la Ley de Cable a las divulgaciones de nombres y direcciones de los suscriptores en las que las divulgaciones no revelen, directa o indirectamente, (i) el alcance de lo que ve o algún otro uso del suscriptor de un servicio de cable u otros servicios que suministramos; o (ii) la naturaleza de cualquier transacción hecha por el suscriptor a través de nuestro sistema de cable.

Es posible que a veces divulguemos su información de carácter personal a nuestras filiales o a otros que trabajen para nosotros. También podemos divulgar su información de carácter personal a auditores externos, asesores profesionales, proveedores y vendedores de servicio, a socios potenciales de fusión de empresas, adquisición o ventas, y a reguladores. Hacemos estas divulgaciones según lo dispuesto en la Ley de Cable. Típicamente, hacemos estas divulgaciones cuando son necesarias para prestar o llevar a cabo una actividad comercial legítima relacionada con el servicio de cable u otros servicios que le proporcionamos. Es posible que la ley o un proceso judicial nos exija divulgar cierta información de carácter personal sobre usted a abogados o terceros en conexión con litigios y a personal policial.

Si nosotros (o nuestra empresa matriz) llevamos a cabo una fusión, adquisición o venta de todos o una parte de nuestros activos, la información de carácter personal de los suscriptores será, en la mayoría de los casos, uno de los rubros transferidos como parte de la transacción. Si este aviso se modifica como resultado de una transacción como esa, usted debe consultar la sección más adelante bajo "¿Me notificará Comcast si cambia este aviso?"

Podemos también usar o divulgar información de carácter personal sobre usted sin su consentimiento para proteger a nuestros clientes, empleados o propiedad, en situaciones de emergencia, para ejercer nuestros derechos bajo nuestros términos de servicio y políticas, en los tribunales o en cualquier otro lugar y de otras formas que permita la ley.

¿Cuándo puede divulgar Comcast información personal a otros en relación con el servicio telefónico?

Comcast puede divulgar a otros información de carácter personal en relación con funciones y servicios tales como el identificador de llamadas, 911/E911 y servicios de la guía telefónica de la siguiente manera:

- Podemos transmitir su nombre y/o número de teléfono para que aparezca en un identificador de llamadas a menos que usted haya optado por bloquear dicha información. Por favor, tenga en cuenta que el bloqueador del identificador de llamadas puede no impedir que aparezca su

nombre y/o número de teléfono cuando marca ciertos números comerciales o de emergencias, los números 911, 900, o los números gratuitos 800, 888, 877, 866 u 855.

- Podemos proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono a las autoridades de seguridad pública y a sus proveedores para que los incluyan en las bases de datos y registros de E911, en los sistemas de "911 inverso," o para el diagnóstico de problemas de los errores de los registros del 911/E911.
- Podemos publicar y distribuir, o hacer que se publiquen y distribuyan, guías de teléfono impresas, en Internet y en discos. Esas guías telefónicas pueden incluir los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los suscriptores, sin restricción de su uso.
- También podemos hacer que los nombres, direcciones y números de teléfono de los suscriptores estén disponibles o hacer que dicha información del suscriptor esté disponible, a través de los operadores de información telefónica.
- Podemos proporcionar los nombres, direcciones y números de teléfono de los suscriptores a editores no afiliados de la guía telefónica y a proveedores de la información telefónica para su uso en la creación de guías telefónicas y en la oferta de servicios de información telefónica.
- Una vez que los nombres, direcciones y números de teléfono de nuestros suscriptores aparecen en las guías telefónicas o en el servicio de información telefónica, cualquier persona puede clasificar, empaquetar, volver a empaquetar y nuevamente ponerlos a disponibilidad del público en formatos diferentes.

Nosotros tomamos todas las precauciones razonables para asegurar que los números no publicados y no listados no estén incluidos en nuestras guías telefónicas o servicios de información telefónica, pero no podemos garantizar que jamás ocurran errores.

¿Cuándo exige la ley que Comcast divulgue la información de carácter personal y la CPNI?

Nosotros hacemos todo lo razonablemente posible para proteger la privacidad de los suscriptores según lo descrito en este aviso. Sin embargo, por ley se nos puede exigir la divulgación de la información de carácter personal o la CPNI individualmente identificable de un suscriptor. Estas divulgaciones pueden hacerse con o sin el consentimiento del suscriptor, y con o sin aviso, para cumplir con los términos de un proceso judicial válido, como una citación judicial, orden del tribunal o una orden de registro.

Para los suscriptores de nuestros servicios de video por cable, se le puede exigir a Comcast, como operador de cable, que divulgue la información de carácter personal a terceros o a entidades gubernamentales en respuesta a una orden judicial. Si una entidad no gubernamental solicita la orden judicial, se nos exige bajo la Ley de Cable notificar al suscriptor sobre la misma. Si una entidad gubernamental solicita la orden judicial, la Ley de Cable exige que el suscriptor de cable tenga la oportunidad de comparecer y refutar en un procedimiento judicial relacionado con la orden judicial toda demanda realizada en apoyo de la orden judicial. En el procedimiento judicial, la Ley de Cable exige que la entidad gubernamental ofrezca pruebas claras y convincentes de que existe una sospecha razonable de que el sujeto de la información está implicado en una actividad delictiva y que la información que se busca sería una prueba sustancial en el caso.

Para los suscriptores de nuestros servicios de Internet de alta velocidad, teléfono y seguridad del hogar, se le puede exigir a Comcast que divulgue la información de carácter personal y la CPNI individualmente identificable a un tercero privado en respuesta a una orden judicial y, si así fuera, se nos exige notificar al suscriptor acerca de la orden judicial. También se le puede exigir a Comcast que divulgue la información de carácter personal y la CPNI individualmente identificable de los suscriptores de los servicios de Internet de alta velocidad, teléfono y seguridad del hogar a una entidad gubernamental en respuesta, por ejemplo, a una citación judicial, orden judicial o una orden de registro. En general, se nos prohíbe notificar al suscriptor de cualquier divulgación de información de carácter personal a una entidad gubernamental según los términos de la citación judicial, orden del tribunal u orden de registro.

¿Cómo protege Comcast la información de carácter personal?

Nosotros seguimos las prácticas normales de la industria para tomar aquellas medidas que sean necesarias para impedir el acceso no autorizado a la información de carácter personal por parte de una persona que no sea el suscriptor o nosotros. Sin embargo, no podemos garantizar que esas prácticas impidan todo intento de acceso, uso, o divulgación no autorizada de la información de

carácter personal.

¿Cuánto tiempo conserva Comcast la información de carácter personal?

Comcast conserva la información de carácter personal sobre usted en nuestros registros comerciales regulares mientras usted es un suscriptor de nuestro servicio de cable u otros servicios. Además, si la información es necesaria para los propósitos para los cuales fue recopilada o para satisfacer requisitos legales, conservamos esta información por un período de tiempo después de haber usted finalizado su suscripción. Estos propósitos típicamente incluyen propósitos comerciales, legales o impositivos. Si estos propósitos dejan de ser pertinentes, destruimos, desidentificamos o hacemos anónima la información de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos internos.

IV. Acceso y opciones de los clientes

¿Cómo puedo ver mi información de carácter personal o CPNI y corregirla, si fuera necesario?

Usted puede examinar y corregir, si fuera necesario, la información de carácter personal referente a usted que ha sido recopilada y conservada por Comcast en sus registros comerciales regulares. En la mayoría de los casos, la información de carácter personal contenida en estos registros consiste únicamente en información de la cuenta y facturación. Si usted demuestra de manera razonable que cualquier información de carácter personal referente a usted que hemos recopilado es incorrecta, nosotros corregiremos nuestros registros.

Si usted tiene acceso al Internet, usted mismo puede ver y modificar cierta información yendo a www.comcast.com/micuenta y registrándose con su nombre de usuario y contraseña de Comcast para acceder a la función de Mi Cuenta. Si usted es un cliente de la seguridad del hogar, puede ir al portal del suscriptor en www.xfinity.com/xhportal.

También puede examinar los registros que contienen su información de carácter personal en su oficina local de Comcast, previo aviso con razonable antelación y durante nuestro horario habitual de atención al público. Si desea examinar esos registros, comuníquese con nosotros por correo o por teléfono llamando al 1-800-XFINITY, dándonos un período razonable de tiempo para ubicarlos y, si fuera necesario, para preparar la información para su revisión y para concertar una cita. Se le permitirá examinar únicamente los registros que contengan información de carácter personal sobre su cuenta y ninguna otra.

Si presenta una petición afirmativa por escrito para obtener una copia de su CPNI, le divulgaremos la información relevante que tenemos en la dirección de la cuenta que tenemos registrada o a cualquier persona que usted autorice, si consideramos razonablemente que la petición es válida. Sin embargo, los suscriptores de nuestros servicios telefónicos deben saber que, por lo general, no les proporcionamos los registros de ninguna llamada entrante o saliente ni los demás registros que no suministramos en el curso normal de negocios (por ejemplo, como parte de una factura) o que se encuentran disponibles únicamente en nuestros registros, sin un proceso judicial válido tal como una orden judicial.

Además, no podemos corregir los errores en los nombres, ni direcciones ni números de teléfono del cliente que aparecen, o se omiten, en nuestras listas de la guías de teléfono o de las de nuestros proveedores hasta la próxima edición disponible de esas guías telefónicas. Además, no podemos controlar la información que aparece en las listas de la guía telefónica o en los servicios de información telefónica de los editores de la guía telefónica o de los proveedores de la información telefónica que no sea de nuestra propiedad o de nuestras subsidiarias.

Comcast se reserva el derecho a cobrarle por el costo razonable de recopilar y fotocopiar todos los documentos que usted solicite.

¿Cómo manejo o me excluyo de los usos que se le da a la información relacionada con mi cuenta de Comcast?

En http://www.comcast.com/adservices, usted puede optar por no recibir más publicidad avanzada relevante entregada con programas puestos a su disposición a través de nuestro servicio de video por cable. Aun cuando usted se excluya, seguirá recibiendo publicidad y continuaremos enviándole mensajes de marketing de Comcast basados en la manera en que usted usa nuestros productos y servicios y la información que hemos recopilado sobre usted.

¿Cómo otorgo o deniego mi aprobación para que Comcast use la CPNI con el fin de ofrecerme productos y servicios adicionales?

Diversas subsidiarias y filiales, directas e indirectas, de Comcast Cable Communications, LLC ofrecen muchos servicios relacionados y no relacionados con las comunicaciones, tales como servicios de Internet de alta velocidad y servicios de seguridad del hogar. De vez en cuando, podemos querer usar la información de la CPNI que tenemos archivada para suministrarle información sobre nuestros productos y servicios o promociones especiales relacionados con las comunicaciones. Nuestro uso de la CPNI puede también mejorar nuestra capacidad para ofrecer productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas. Además, Comcast ofrece también algunos otros servicios que no están relacionados con los servicios a los que usted se suscribe. Bajo las normas de la CPNI, algunos de esos servicios, como los servicios de video por cable de Comcast, se consideran productos y servicios no relacionados con las comunicaciones. Por lo tanto, durante una llamada telefónica con uno de nuestros representantes se le puede pedir su consentimiento verbal para el uso de su CPNI con el propósito de suministrarle una oferta de productos y servicios relacionados o no con las comunicaciones. Si usted otorga su consentimiento verbal para que Comcast así lo hiciere, Comcast puede usar su CPNI únicamente durante la duración de esa llamada telefónica para ofrecerle los servicios adicionales.

Si nos deniega o restringe su aprobación para que usemos su CPNI, esto no tendrá, ni ahora ni en el futuro, ningún efecto sobre la manera en que proporcionamos cualquiera de los servicios a los que usted se suscribe.

¿Cómo coloco mi nombre en las listas de “no llamar” y “no enviar correo” de Comcast?

Usted puede llamar a Comcast al 1-800-XFINITY para pedirnos que coloquemos su nombre en nuestras listas corporativas internas de “no llamar” y “no enviar correo” para no recibir llamadas telefónicas o envíos postales promocionales o de marketing de nosotros o hechos a solicitud nuestra. Usted tiene además el derecho a prohibir o a limitar la divulgación de su información de carácter personal para la “lista de direcciones” u otros propósitos según lo descrito anteriormente en este aviso llamándonos al 1-800-XFINITY.

Si prefiere ponerse en contacto con Comcast por escrito en lugar de hacerlo por teléfono, puede enviar una solicitud escrita a la dirección indicada más adelante bajo “¿Cómo me comunico con Comcast?” Asegúrese de incluir su nombre y dirección, su número de cuenta de Comcast y un número de teléfono con un horario diurno donde se le pueda ubicar en caso de que tengamos algunas preguntas sobre su solicitud. La solicitud escrita debe estar firmada por la persona que se identifica en nuestros registros de facturación como el suscriptor. Si tiene una cuenta conjunta, una solicitud de una de las partes se aplicará a la totalidad de la cuenta. Si tiene múltiples cuentas, su aviso debe identificar por separado cada cuenta cubierta por la solicitud.

¿Qué comunicaciones de email me enviará Comcast y cómo las controlo?

Nosotros podemos enviarle un email de bienvenida y, en algunas ocasiones, otra información a los suscriptores nuevos sobre nuestro servicio de cable y otros servicios (incluyendo cada nuevo titular secundario de la cuenta, donde sea pertinente). Podemos también enviar de vez en cuando anuncios relacionados con el servicio a nuestros suscriptores. Por ejemplo, podemos enviar un anuncio por email sobre un cambio de precios, un cambio en las políticas operativas, una cita para servicio o nuevas funciones de uno o más de los servicios de cable u otros servicios que recibe de nosotros. Usted no puede optar por no recibir estas comunicaciones relacionadas con el servicio. Si no revisa su dirección principal de email para encontrar anuncios relacionados con el servicio, puede pasar por alto información importante sobre nuestros servicios, incluyendo, por ejemplo, avisos legales.

Nos reservamos el derecho de enviarle emails promocionales o comerciales según lo permitido por la ley pertinente. Usted puede controlar los emails promocionales o comerciales que puede enviarle Comcast siguiendo las instrucciones contenidas en los emails o yendo a la página web ubicada en www.comcast.com/preferences y siguiendo las instrucciones allí. Podemos pedirle información adicional en esta página de preferencias como, por ejemplo, su código postal. Al proporcionarnos esta información adicional, podremos informarle mejor sobre la disponibilidad de ofertas especiales y promociones en su área. Si ya no desea recibir estos emails, usted puede optar por no recibirlos yendo a la misma página y cambiando sus preferencias de contacto.

¿Qué puedo hacer si pienso que mis derechos de privacidad han sido violados?

Si cree que ha sido agraviado por cualquier acto de nuestra parte que viole la Ley de Cable u otras leyes pertinentes, lo alentamos a que se ponga en contacto con nosotros directamente según se

describe más adelante bajo "¿Cómo me comunico con Comcast?" para resolver su pregunta o preocupación. También puede hacer respetar las limitaciones que nos ha impuesto la Ley de Cable según sea pertinente con respecto a su información de carácter personal a través de un juicio civil que reclame el pago de daños y perjuicios, honorarios de representación legal y costos de litigio. Otros derechos y compensaciones jurídicas pueden estar a su disposición según las leyes federales u otras leyes pertinentes también. Este aviso de privacidad del cliente no sustituye ni modifica ningún acuerdo de arbitraje al que pueda estar usted obligado relacionado con el suministro de nuestro servicio de video por cable, nuestro servicio de Internet de alta velocidad, nuestros servicios telefónicos y de comunicaciones o nuestro servicio de seguridad del hogar a usted como suscriptor de uno o más de estos servicios.

¿Me informará Comcast si cambia este aviso?

Según lo exigido por la Ley de Cable, nosotros le proporcionaremos una copia de este aviso de privacidad del cliente en el momento en que formalicemos un contrato para suministrarle cualquier servicio de cable u otro servicio, y luego anualmente, o conforme a lo que disponga la ley. Usted puede ver la versión más actualizada de este aviso en http://www.comcast.com/Corporate/Customers/Policies/CustomerPrivacy.html.

Nosotros podemos modificar este aviso en cualquier momento. Le informaremos de todos los cambios sustanciales a través de medios escritos, electrónicos u otros medios y según lo que disponga la ley. Si encuentra que los cambios a este aviso son inadmisibles, usted tiene el derecho a cancelar su servicio. Si continúa usando el servicio después del aviso de los cambios, consideraremos que acepta y autoriza los cambios en el aviso de privacidad modificado. Esto incluye su consentimiento para cualquier información de carácter personal que podamos recopilar y usar comenzando en la fecha de vigencia del aviso modificado, así como cualquier información de carácter personal que hayamos recopilado antes de la fecha de vigencia del aviso modificado. Sin embargo, solo consideraremos el uso continuo del servicio como su aceptación y consentimiento a cambios en el aviso de privacidad modificado para cambios realizados después del 31 de diciembre de 2006.

¿Cómo me comunico con Comcast?

Si tiene preguntas o sugerencias acerca de este aviso de privacidad, o desea ponerse en contacto con nosotros sobre su información personal, comuníquese con nosotros de la siguiente manera:

Teléfono: 1-800-XFINITY
Sitio web: http://customer.comcast.com/contact-us
Correo: Comcast Cable Communications, LLC
Attn: Law Department - Customer Privacy Notice
One Comcast Center
Philadelphia, PA 19103-2838

Revisado y vigente a partir del 1º de agosto de 2015