



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE AT&T MÉXICO

Quiénes somos y cómo encontrarnos

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (la "Ley"), AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. y AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. (en lo subsecuente ambas identificadas ya sea de manera conjunta o separadamente como AT&T México), con domicilio para oír y recibir documentos y notificaciones en Río Lerma no. 232, Torre Diana, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500; como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales que recaba, pone a tu disposición el presente Aviso de Privacidad (el "Aviso de Privacidad"). El Tratamiento de tus Datos Personales, se llevará a cabo de conformidad con los siguientes términos.

Definiciones

Aplicación Móvil: Aplicación de software que se ejecuta en smartphones, tabletas u otros equipos o dispositivos electrónicos, que permite a los Titulares tener acceso a una variedad de servicios e información.

Consentimiento: Manifestación de la voluntad del Titular de los Datos Personales con base en el cual se efectúa el Tratamiento de los Datos Personales.

Cookies: Archivos de datos que los sitios web colocan en tu equipo o dispositivo electrónico para reconocerlo cuando regrese a ese sitio. Las Cookies se crean para realizar un seguimiento de tus movimientos dentro del sitio, te ayudan a continuar donde lo dejaste, recordar tu nombre de usuario registrado y preferencias, personalizar el contenido del sitio, y entregarte mercadotecnia dirigida.

Datos Biométricos: Son aquellos datos que informan sobre determinados aspectos físicos que, mediante un análisis técnico, permiten distinguir las particularidades únicas de cada persona, resultando imposible la coincidencia de tales aspectos en dos individuos.

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos Financieros Personales: Cualquier información financiera obtenida sobre una persona identificada o identificable en relación con la prestación de servicios.

Datos Personales Sensibles: Aquellos Datos Personales que afecten a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueden dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

Disociación: El procedimiento mediante el cual los Datos Personales no pueden asociarse al Titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo.

Encargado: La persona física o moral distinta del Responsable que, sola o conjuntamente con otras, trate Datos Personales por cuenta de AT&T México.

Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout): Lista integrada por los Titulares que no otorgaron su Consentimiento para el Tratamiento de sus Datos Personales para fines de mercadotecnia y publicidad, así como los titulares que han manifestado su negativa para el tratamiento de sus datos personales con estas finalidades.

Minucias: Características únicas en las huellas digitales las cuales son puntos donde los bordes terminan o se dividen.



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

Prepago: Tipo de contratación mediante la cual el suscriptor paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a través de recargas.

Pospago: Tipo de contratación mediante la cual el suscriptor paga los servicios de telecomunicaciones a través de una renta periódica fija y, en su caso, consumos excedentes. Adicionalmente, podría exigir un plazo mínimo.

Reconocimiento facial: Análisis de autenticación realizado a través de la comparación de imágenes de personas físicas con la finalidad de verificar la identidad de los Titulares que soliciten alguno de los servicios que ofrece AT&T México.

Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el Tratamiento de Datos Personales. Para los términos del presente Aviso de Privacidad el Responsable será AT&T México.

Titular: Aquella persona física o moral respecto de la cual, AT&T México, le recabe Datos Personales con motivo de la adquisición o utilización de los productos o servicios, así como la utilización de los sitios web o uso de las aplicaciones móviles de AT&T México.

Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de Datos Personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, remisión, Transferencia o disposición de Datos Personales.

Transferencia: Toda comunicación de Datos Personales realizada a persona distinta de AT&T México, o Encargado del Tratamiento.

Firma Digital: Conjunto criptográfico de datos plasmados a través de medios digitales que asocian la identidad del titular de los datos y que se relacionan con la manifestación del consentimiento del firmante para el uso y tratamiento de sus Datos Personales y que produce los mismos efectos jurídicos que una firma autógrafa.

¿Qué Datos Personales recabamos?

AT&T México, para cumplir con las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, recaba los siguientes Datos Personales:

- **Datos Biométricos:** Imagen Facial (obtenidas de forma directa en los centros de atención o a través de una fotografía proporcionada por el titular), Huella dactilar y Reconocimiento facial (según corresponda).
- **Datos de Contacto:** Comprobante de domicilio, domicilio de entrega (cuando aplique la entrega de algún equipo o SIM), correo electrónico, número de teléfono fijo y número de teléfono móvil.
- **Datos Fiscales:** Aquella información de carácter fiscal, que sea requerida de tiempo en tiempo por las autoridades fiscales competentes con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones aplicables en dicha materia.
- **Datos de Identificación:** Los contenidos en la identificación oficial del Titular, nombre, firma autógrafa y/o Firma Digital, registro federal de contribuyentes (RFC), fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, CURP e imagen del Titular.
- **Datos Personales de Referencia:** Nombre, número telefónico y correo electrónico para referencia personal de personas conocidas (con su previo consentimiento otorgado al Titular de los Datos Personales).
- **Datos Personales Sensibles:** Imagen en video o fotografía, grabaciones de voz, datos patrimoniales o financieros, huella dactilar e imagen facial (incluyendo aquellas obtenidas de forma directa en los centros de atención o a través de una fotografía proporcionada por el titular).



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

- **Datos de la Red:** Información sobre el comportamiento del usuario en la red, y la información sobre la navegación por Internet y Aplicaciones Móviles.
- **Datos de Ubicación:** Información que permite identificar la ubicación del dispositivo o equipo a través del cual se presta el servicio.

¿Qué Datos Personales Financieros recabamos?

Te informamos que, para cumplir con las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, serán recabados y tratados los siguientes Datos Personales Financieros:

- **Datos de tarjeta de crédito:** Nombre del Titular, número de tarjeta, fecha de vencimiento y domicilio donde se recibe el estado de cuenta.
- **Historial crediticio:** Obtenido a través de consulta a Sociedades de Información Crediticia con las que AT&T México celebre contrato de prestación de servicios con cláusulas y medidas de protección de Datos Personales.

Tu Consentimiento al Aviso de Privacidad

AT&T México, pone a tu disposición el presente aviso de privacidad en sus recepciones de atención al público, así como en la siguiente liga <https://www.att.com.mx/content/dam/ATT/personal/documentos/legales/aviso-privacidad/aviso-de-privacidad-integral-att.pdf>. Este Aviso de Privacidad rige el uso de nuestros productos y servicios.

Tu consentimiento al presente Aviso de Privacidad se efectúa al momento que se recaben Datos Personales con el fin de solicitar informes sobre los servicios que ofrece AT&T México, contratar los servicios que presta AT&T México, y/o al momento de manifestar tu voluntad a través de los medios físicos y/o electrónicos o en su caso biométricos establecidos para tal efecto, y para el caso de Prepago al momento de activar o hacer uso de los servicios, por lo que reconoces que:

1. Se te ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad;
2. Otorgas tu Consentimiento expreso para el Tratamiento de tus Datos Personales, Datos Personales Sensibles, Datos Patrimoniales y Financieros y Datos Biométricos, conforme al mismo.

Información sobre remisión y almacenamiento de datos

Tus Datos Personales y/o Datos Patrimoniales y Financieros serán almacenados en México o en un país distinto para su Tratamiento y para los fines descritos en el presente Aviso de Privacidad, lo cual, si éste fuera el caso, se llevará a cabo de conformidad con las leyes aplicables.

¿Qué hacemos con tus Datos Personales, Datos Biométricos y/o Datos Patrimoniales y Financieros?

Finalidades primarias:

Los Datos Personales y/o Datos Patrimoniales y Financieros que recaba AT&T México serán utilizados para cumplir con las obligaciones previstas en el contrato y llevar a cabo la prestación de los servicios correspondientes, específicamente:

Para proporcionarte servicios de Atención al Cliente, ya sea por nuestros canales de ventas o distribuidores autorizados, incluyendo la facturación, presentación de equipos y planes, registro y gestión de servicios ya sean técnicos, de valor agregado y/o contenido.



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

- Para informarte sobre cambios en los servicios solicitados, planes comerciales, precios, disponibilidad, facturación y condiciones de pago de los mismos.
- Para llevar a cabo las actividades, trámites y gestiones necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de nuestros servicios.
- Para verificar los datos de la tarjeta de crédito proporcionada para realizar el pago de los servicios solicitados, en su caso.
- Para identificar y/o autenticar al Titular, incluyendo aquella que se realiza a través de la comparación de rasgos faciales entre dos imágenes y para la verificación de los datos contenidos en la Credencial para Votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, o en cualquier otra identificación oficial que el Titular presente ante AT&T México.
- Para mejorar nuestros productos y servicios.
- Para llevar a cabo investigaciones y análisis con el fin de mantener, proteger, desarrollar y mejorar nuestras redes y servicios.
- Para prevenir el uso indebido de tu línea o equipo, así como para prevenir conductas ilícitas.
- Para cumplir con las obligaciones que las leyes aplicables imponen a AT&T México y sus compañías controladoras, subsidiarias y afiliadas dentro y fuera del país.
- Para actividades de cobranza.
- Para utilizar sus datos biométricos, incluyendo fotografías e imagen facial para el análisis crediticio que se podrá llevar a cabo mediante el uso de diversas herramientas incluyendo Inteligencia Artificial.

Finalidades secundarias:

AT&T México, solicitará a través de los medios físicos y/o electrónicos y/o en su caso biométricos establecidos para tal efecto, su consentimiento expreso para las finalidades secundarias que se señalan a continuación:

- Para fines mercadotécnicos, promocionales, estadísticos, publicitarios, informativos o de prospección.
- Para minería de datos.
- Para estudios demográficos.
- Encuestas de calidad.

Para reportes internos y externos de marketing y analítica. Usamos información agregada, anonimizada y disociada para crear informes externos de marketing, análisis y publicidad.

Uso de Inteligencia Artificial

Algunas de las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad podrán ser realizadas con procesos de toma de decisiones sin intervención de la valoración de una persona física, es decir, con el uso de herramienta de Inteligencia Artificial. Asimismo, AT&T México utilizará sus datos personales para el entrenamiento y mejora de las habilidades de sus sistemas, incluyendo aquellas herramientas de Inteligencia Artificial que serán, en su caso, utilizadas para dar cumplimiento de las finalidades establecidas en este aviso.

¿Cómo usamos tu videograbación y/o tu imagen personal?

Al acceder a las instalaciones de AT&T México, o a través del servicio de atención a clientes por videollamada, este material será utilizado para las siguientes finalidades:

- En caso de ser requerido, proporcionar video y audio a autoridades competentes, previo requerimiento legal fundado y motivado.



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

- Videollamadas de servicio.

¿Cómo recabamos tus Datos Personales y Datos Personales Financieros?

Los Datos Personales y/o Datos Patrimoniales y Financieros que recaba AT&T México, serán obtenidos de manera personal, electrónica, o a través de nuestras empresas controladoras, filiales, subsidiarias y Encargados autorizados, a través de los siguientes mecanismos:

- Cuando solicitas nuestros servicios a través de nuestros agentes de ventas, o cuando ellos te los ofrecen.
- Cuando acudes a nuestros centros de atención y puntos de venta autorizados.
- A través del intercambio de correos electrónicos o llamadas con personal de AT&T México o sus Encargados autorizados.
- Cuando nos solicitas una actualización o modificación a tus Datos Personales y/o Datos Patrimoniales y Financieros previamente registrados.
- Cuando visitas sitios web, y redes sociales de AT&T México.
- Por el registro de control de acceso a nuestras instalaciones.
- A través de Titulares que proporcionan tus Datos Personales como información de contacto y/o referencias (con su previo consentimiento otorgado al Titular de los Datos Personales).
- Cuando accedes a través de tu dispositivo electrónico a cualquier sitio web o a cualquier Aplicación Móvil, podemos recabar la identificación única del dispositivo electrónico, la dirección IP, la información del sistema operativo del dispositivo electrónico, el operador de telefonía móvil y los datos de tu ubicación. Así mismo podemos recolectar información de preferencias o intereses de los Titulares al acceder en nuestros sitios web y Aplicaciones Móviles.
- A través de la tecnología Cookies, las cuales recopilan información con el fin de personalizar los anuncios que aparecen en nuestros sitios y en sitios propiedad de otras compañías.
- Así mismo, a través de la tecnología denominada Web Beacons, podemos recabar un registro de las páginas y los anuncios que accedes, o manejar el seguimiento de una campaña de mercadeo.
- Cuando se solicita una consulta de historial crediticio ante sociedades de información crediticia.
- Cuando el cliente nos proporciona una imagen facial o fotografía.

Asimismo, AT&T México, hace de tu conocimiento que conforme al Título Octavo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los Lineamientos de Colaboración en materia de Seguridad y Justicia, se encuentra obligada a registrar y conservar información relacionada con el uso de nuestros productos y servicios.

Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, y Oposición).

Conoce tus derechos ARCO. Tienes el derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de tus Datos Personales.

Cualquier Titular o su Representante Legal podrán ejercer sus Derechos ARCO, incluyendo el de revocar su Consentimiento para el Tratamiento de sus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros (siempre y cuando no existan derechos vigentes en favor de AT&T México, salvo las excepciones contempladas en la normativa vigente).

Para ello AT&T México, te ofrece la siguiente opción:

1. Ante la Oficina de Protección de Datos de AT&T México.

Para lo anterior, deberán cumplir con el siguiente procedimiento:



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

Presentar un escrito libre o descarga la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del Consentimiento [aquí](#) (nombre del titular y domicilio, medio para comunicar la respuesta, documento que acredite la identidad del titular, descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer algún derecho ARCO y cualquier elemento que facilite su localización) y enviarla en formato digital vía correo electrónico a la siguiente dirección: mex.legal.protecciondatos@mx.att.com

Una vez que dicha Solicitud sea recibida por la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México, se te comunicará sobre la procedencia o improcedencia de tu Solicitud en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió tu Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del Consentimiento. En caso de que tu Solicitud resulte procedente, AT&T México, tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles adicionales para hacerla efectiva. Cuando así lo justifiquen las circunstancias, los plazos anteriores podrán ser ampliados por una sola ocasión por un período igual.

En el caso de que la información proporcionada en la Solicitud sea insuficiente o errónea para ser atendida, AT&T México, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud, podrá solicitarte que aportes información o documentación adicional para acreditar tu Solicitud y contarás con 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que hayas sido notificado. De no dar respuesta en dicho plazo, la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México, podrá negar al solicitante el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO o la Revocación del Consentimiento, por no acreditar la titularidad de los Datos Personales, o por cualquier otra circunstancia de Ley.

Revocación del Consentimiento

Tienes el derecho de revocar tu Consentimiento en cualquier momento sin que tenga efectos retroactivos. Para realizarlo deberás seguir el procedimiento establecido para el ejercicio de Derechos ARCO en el presente Aviso de Privacidad.

¿Cómo puedes administrar Cookies?

AT&T México, almacena los datos acerca del uso en su sitio web para evitar cualquier problema respecto a su funcionamiento y mejorar la experiencia del usuario dentro del sitio web, esto se hace con ayuda de las Cookies. En cuanto a su finalidad, las Cookies permiten controlar el tráfico y las comunicaciones de datos y de análisis, permitiendo a AT&T México, monitorear el funcionamiento del sitio web, asimismo, permiten hacer un análisis y seguimiento de comportamiento del usuario dentro del sitio web para mejorar su experiencia.

Las Cookies pueden clasificarse conforme a la finalidad para la cual se traten los datos obtenidos a través de las mismas, entre las cuales podemos distinguir las siguientes:

1. **Cookies técnicas:** Aquellas que permiten al usuario la navegación a través de una página web, identificar la sesión, recordar elementos que integran un pedido, realizar el proceso de compra de un producto, realizar la solicitud de inscripción o participación en un evento, entre otras.
2. **Cookies de personalización:** Aquellas que permiten al usuario acceder al servicio con características predefinidas en función de criterios en el terminal del usuario, por ejemplo, el idioma, tipo de navegador a través del cual accede a la página o la configuración regional desde donde accede al servicio.
3. **Cookies de análisis:** Aquellas que permiten a AT&T México, el seguimiento y análisis del comportamiento de los Titulares en el sitio web. Esta información se utiliza para la elaboración de perfiles de navegación de los Titulares en la página de internet con la finalidad de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los Titulares.



Aviso de Privacidad Integral de AT&T México

Asimismo, hacemos de su conocimiento que utilizamos Web Beacons o píxeles de seguimiento para contar el número de visitantes, así como las denominadas Cookies de rendimiento para realizar el seguimiento de cuántos Titulares, de manera individual, tienen acceso a esta página web y con qué frecuencia.

Su navegador aceptará las Cookies y permitirá la recolección de esta información a menos que usted configure su navegador para que no permita recabar cookies en las páginas que visita. Usted podrá deshabilitar el uso de estos mecanismos en su navegador al cambiar su configuración predeterminada, el procedimiento para realizarlo dependerá de su navegador de internet.

¿Cómo puedes proteger tus accesos y dispositivos electrónicos?

Al usar nuestros sitios web o Aplicaciones Móviles tú diseñas tu propio nombre de usuario y/o contraseña o número de identificación personal (PIN o Master PIN), por tanto, serás responsable de tu confidencialidad, pues se trata de información personal e intransferible cuyo resguardo está a tu cargo; por lo que te sugerimos no divulgarla. Si compartes tu dispositivo electrónico, procura cerrar siempre la sesión antes de salir de un sitio o aplicación a fin de evitar accesos indebidos por parte de terceros.

Cómo limitar el uso de los Datos Personales a través del Registro Público para Evitar Publicidad de PROFECO (REPEP) y a través de la Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout) de AT&T México.

Con el objeto de que puedas limitar el uso y divulgación de tus Datos Personales, te exponemos los siguientes medios para realizarlo: Tu inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con la finalidad de que tus Datos Personales, no sean utilizados para recibir publicidad y mercadotecnia, o a través de tu solicitud de inclusión en la Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout) de AT&T México, para realizar esta solicitud deberás seguir el procedimiento establecido para el ejercicio de Derechos ARCO en el presente Aviso de Privacidad.

¿Cómo contactar a la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México?

Si tienes alguna duda de cómo AT&T México le da Tratamiento y protege tus Datos Personales y/o tus Datos Personales Financieros, o si tienes alguna solicitud adicional, ponte en contacto con la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México, a la dirección electrónica mex.legal.protecciondatos@mx.att.com

¿Cómo puedes conocer los cambios en este Aviso de Privacidad?

El presente Aviso de Privacidad puede ser modificado, cambiado o actualizado derivado a nuevos requerimientos legales, o de nuestras propias necesidades por los productos y servicios que te ofrecemos, para cumplir con las mejores prácticas, cambios de tecnología y por cualquier cambio en nuestro modelo de negocio.

En este sentido, te notificamos que el procedimiento por el cual AT&T México, comunicará cambios en el presente Aviso de Privacidad, será a través de la publicación en su página www.att.com.mx

Fecha de actualización 16 de agosto de 2024.