



CONFIDENTIALITY • CUSTOMER RIGHTS • PERSONAL INFORMATION

This is a summary of your customer rights as set out in City of Austin Utility Service Regulations on file in the City Clerk's office.

Disputing a Utility Bill:

- Customers objecting to the actions, policies, or decisions of City of Austin Utilities with regard to utility services may appeal informally in person or by telephone (494-9400) to the utility department that administers the service in question to attempt a resolution. This is called an administrative review.
- If the problem is not resolved through the administrative review, you have the right to request an administrative hearing. An administrative hearing must be requested in writing. If the disputed account was scheduled for disconnection, failure to request a hearing within three days of the response to your administrative review may result in termination of services.
- An administrative hearing will usually take place on a day mutually agreed to by all parties. Prior scheduling commitments may delay your scheduling date.
- The administrative hearing will be before an impartial hearing officer who is not an employee of the City of Austin. The hearing officer is appointed by the City Manager.
- You may appear in person or be represented by an attorney or both.
- Failure to appear at an administrative hearing may result in a default decision by the hearings officer.

If your services were not terminated prior to our receipt of the request for an administrative hearing, your utility services will be continued until a final decision is rendered. However, you will still be responsible for payment of undisputed charges and may have services terminated for failure to pay such charges.

If your services were terminated prior to a request for an administrative hearing, upon payment of all applicable charges, services will be restored pending the decision of the hearing officer. Services may not be continued or reinstated if any of the following conditions exist: utility service diversion or theft of electricity has occurred; a known dangerous condition; any unlawful use of service; the violation of any City ordinance; statute, or rule regulating the remetering, sub metering, or resale of utility service; a violation of Title 25 of the Code or a City ordinance relating to utility service.

A request for an administrative hearing will be denied when:

- you did not first request an administrative review;
- you did not request the hearing on or before the 90th day after the date of the utility bill being disputed.
- the dispute is regarding:
 - a) the terms or denial of a deferred payment agreement;
 - b) your financial inability to pay for services rendered;
 - c) the rate schedule;
 - d) the occurrence of theft of power, unlawful use of service, damage to City equipment, or other violation of law;
 - e) the amount of back billed costs associated with theft of power, unlawful use of service, or damage to City equipment;
 - f) unexplained high utility consumption if the meter has been tested and is determined to be accurate;
 - g) the denial or discontinuance of utility service based on a danger to public health or safety;
 - h) a matter subject to a court decision; or,
 - i) the application or amount of a credit security deposit

detach at perforation

SPECIAL NOTICE RIGHT OF CONFIDENTIALITY OF PERSONAL INFORMATION

Section 182.052 of the Texas Utilities Code requires government-operated utilities to notify customers of their right to confidentiality. You are hereby informed that you have the right to request confidentiality of your address, telephone number, social security number, and any information relating to the volume or units of utility usage and the amounts billed to or collected from you for utility usage, as contained in our records.

Please be aware that if you requested confidentiality in the past, you also have the right to cancel that request for confidentiality. To exercise your rights, please complete the information requested on this form, tear off at perforation and place in an envelope, and return it to the address below.

If you have requested confidentiality of your account information in the past, you do not need to resend this form.

I hereby request confidentiality of my utility account information.

I hereby cancel my request for confidentiality and give permission to disclose my information.

Name _____

Acct. Number _____

Signature _____

Date _____

Mail To: City of Austin Utilities
PO Box 2267
Austin, Texas 78783-2267

Please call
494-9400
if you have questions.



CONFIDENCIALIDAD • DERECHOS DEL CLIENTE • INFORMACIÓN PERSONAL

Este es un resumen de sus derechos como cliente como se dispone en los Reglamentos de Servicios Públicos de la Ciudad de Austin según están en los archivos de la oficina del Secretario de la Ciudad.

Discusión de una Cuenta de Servicios Públicos

- Los clientes que se oponen a las acciones, políticas, o decisiones de los Servicios Públicos de la Ciudad de Austin con respecto a servicios públicos pueden apelar informalmente en persona o por teléfono (494-9400) al departamento de servicio público que administra el servicio en cuestión para intentar encontrar una solución. Esto se llama un repaso administrativo.
- Si el problema no se resuelve por medio del repaso administrativo usted tiene el derecho a solicitar una audiencia administrativa. Una audiencia administrativa debe ser solicitada por escrito. Si la cuenta discutida fue programada para desconexión, el hecho de no solicitar una audiencia dentro de los tres días siguientes a la respuesta de su repaso administrativo puede resultar en suspensión de los servicios.
- Una audiencia administrativa usualmente tendrá lugar en un día mutuamente acordado por todas las partes. Compromisos anteriores de horario pueden demorar su fecha de la audiencia.
- La audiencia administrativa será ante un oficial imparcial de audiencia que no es un empleado de la Ciudad de Austin. El oficial es nombrado por el Gerente de la Ciudad.
- Puede presentarse en persona o puede ser representado por un abogado o ambas cosas.
- El hecho de no presentarse en una audiencia administrativa puede resultar en una decisión de defecto o incumplimiento por el oficial de audiencia.

Si sus servicios no fueron suspendidos antes del recibo de la solicitud de una audiencia administrativa, sus servicios públicos continuarán hasta que se tome una decisión final. Sin embargo, usted todavía será responsable del pago de cargos no discutidos y se le pueden suspender los servicios por no pagar tales cargos.

Si sus servicios fueron suspendidos antes de una solicitud de una audiencia administrativa, cuando usted pague todos los cargos aplicables, los servicios serán reestablecidos a la espera de la decisión del oficial de audiencia. Los servicios no pueden continuar ni pueden ser reestablecidos si existe cualquiera de las siguientes condiciones: desviación del servicio público o ha ocurrido robo de electricidad; una condición peligrosa conocida; cualquier uso de servicio ilegal; la violación de cualquier ordenanza, estatuto, o regla de la Ciudad que regule el recotar, subcontar, o reventa de servicio público; una violación del Título 25 del Código o una ordenanza de la Ciudad relacionada con servicio público.

Se negará una solicitud de audiencia administrativa cuando:

- no solicitó primero un repaso administrativo;
- usted no solicitó la audiencia en el día o antes del día 90 después de la fecha de la factura del servicio público que está en disputa.
- la disputa se trata de:
 - a) los términos o negación de un acuerdo de pago diferido;
 - b) su incapacidad financiera para pagar los servicios prestados;
 - c) la lista de tarifas;
 - d) el hecho de que ocurra una desviación del servicio público, uso ilegal del servicio, daño o equipos de la Ciudad, u otra violación de ley;
 - e) la cantidad de costos facturados en el pasado asociados con robo, uso ilegal del servicio, o daño a equipos de la Ciudad;
 - f) inexplicable consumo alto de servicio público si el contador ha sido probado y se determinó que medía con exactitud;
 - g) la negación o interrupción del servicio público basada en un peligro a la salud o seguridad pública;
 - h) un asunto sujeto a la decisión de la corte; o,
 - i) la aplicación o cantidad de un depósito de seguridad de crédito

Sepárese en la perforación

AVISO ESPECIAL DERECHO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN PERSONAL

La sección 182.052 del Código de las Empresa de Electricidad y Servicios Públicos de Texas requiere que las empresas operadas por el gobierno avisen a los clientes de su derecho a la confidencialidad. Por este medio se le informa que tiene el derecho de solicitar confidencialidad de su dirección, número de teléfono, número del seguro social, y cualquier información relacionada al volumen o unidades del uso de servicios y las cantidades facturadas o colectadas de usted para el uso de servicios, según nuestro registro.

Por este medio queda enterado que si solicitó confidencialidad en el pasado, tiene también el derecho de cancelar la solicitud de confidencialidad. Para ejercer sus derechos, por favor complete la información en este formulario, sepárese donde se indica, póngase en un sobre, y envíese a la dirección aquí incluida.

Si ha pedido antes confidencialidad de la información en su cuenta, no necesita reenviar este formulario.

Por medio de la presente solicito confidencialidad de la información en mi cuenta.

Por la presente cancelo mi solicitud de confidencialidad y doy permiso para revelar mi información.

Nombre _____

Número de Cuenta _____

Firma _____

Fecha _____

Envíese a: **City of Austin Utilities**
PO Box 2267
Austin, Texas 78783-2267

Llame al
494-9400
si tiene preguntas.