



# CUSTOMER RIGHTS • CONFIDENTIALITY OF 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:

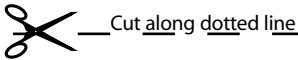
- Customers objecting to the actions, policies or decisions of City of Austin Utilities with regard to utility services may appeal informally, in person or by telephone (512-494-9400) to the utility department that administers the service in question to attempt a resolution. This is called an administrative 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 hearing officer.

**If your services were terminated** prior to a request for an administrative hearing, services will be restored upon payment of all applicable charges, pending the decision of the hearing officer. Services may not be continued or reinstated if any of the following conditions exist: 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.

### You may not request an administrative hearing if:

- the utility did not conduct an administrative review;
- you did not timely request an administrative review;
- you are disputing:
  - a) the terms or denial of a deferred payment agreement;
  - b) your financial inability to pay for services provided by the City;
  - c) the rate schedule;
  - d) unexplained high utility consumption if a meter has been tested and is determined to be accurate and underregistering, in accordance with the American Water Works Association standards or the American National Standard Institute standard;
  - e) denial or discontinuance of utility service based on a danger to public health or safety;
  - f) a matter subject to a court decision;
  - g) the application or amount of a credit security deposit; or
  - h) a decision by the City regarding a claim for property damage or personal injury.

**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.



**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 dotted line 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.**

I hereby request confidentiality.

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**  
 P.O. Box 2267  
 Austin, Texas 78783-2267

**Please call 512-494-9400**  
 if you have questions.



# DERECHOS DEL CLIENTE • CONFIDENCIALIDAD DE LA 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.

## Cómo objetar una cuenta de servicios públicos

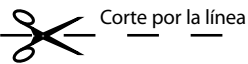
- Los clientes que tienen una objeción sobre las acciones, políticas o decisiones de los Servicios Públicos de la Ciudad de Austin con respecto a servicios públicos pueden apelar informalmente, en persona o por teléfono (512-494-9400) al departamento de servicio público que administra el servicio en cuestión para intentar encontrar una solución. Esto se llama una revisión administrativa.
- Si el problema no se resuelve por medio de la revisión administrativa, usted tiene el derecho a solicitar una audiencia administrativa. Una audiencia administrativa debe ser solicitada por escrito. Si la cuenta objetada fue programada para desconexión, el hecho de no solicitar una audiencia dentro de los tres días siguientes a la respuesta de su revisión administrativa puede resultar en suspensión de los servicios.
- Por lo general las partes se ponen de acuerdo para seleccionar el día de la audiencia. Su audiencia se podría retrasar de acuerdo con el calendario de audiencias pautadas.
- La audiencia administrativa será ante un funcionario imparcial de audiencias que no es un empleado de la Ciudad de Austin. El gerente de la Ciudad nombra al funcionario.
- Puede presentarse en persona o puede ser representado por un abogado o ambas cosas.
- El hecho de no presentarse en una audiencia administrativa puede ocasionar que el funcionario de audiencias emita una decisión a favor de la otra parte.

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

**Si sus servicios fueron suspendidos** antes de solicitar una audiencia administrativa, los servicios serán reestablecidos cuando usted pague todos los cargos aplicables, mientras se espera la decisión del funcionario de audiencias. Los servicios no pueden continuar ni pueden ser reestablecidos si existe alguna de las siguientes condiciones: una condición peligrosa conocida; cualquier uso ilegal del servicio; una violación de cualquier ordenanza de la Ciudad, estatuto o regla que regule la submedición o reventa del servicio público, una violación del Título 25 del Código o de una ordenanza de la Ciudad relacionada con el servicio público.

## No podrá solicitar una audiencia administrativa si:

- la compañía de servicio público no hizo una revisión administrativa;
- usted no solicitó primero una revisión administrativa a tiempo;
- su objeción es por:
  - a) los términos o denegación de un acuerdo de pago diferido;
  - b) su incapacidad financiera para pagar los servicios prestados por la Ciudad;
  - c) la lista de tarifas;
  - d) inexplicable consumo alto de servicios públicos si se ha probado el medidor y se determinó que midió correctamente y registró de menos, conforme a las pautas de la American Water Works Association o el American National Standard Institute;
  - e) denegación o cancelación del servicio público debido a que representa un peligro para la salud o seguridad pública;
  - f) un asunto sujeto a la decisión de la corte;
  - g) la aplicación o cantidad de un depósito de garantía o
  - h) una decisión de la Ciudad sobre una reclamación por daños a la propiedad o lesiones personales.



Corte por la línea

**AVISO ESPECIAL**  
DERECHO DE CONFIDENCIALIDAD  
DE INFORMACIÓN PERSONAL

La sección 182.052 del Código de las Compañías de Servicios Públicos de Texas requiere que las compañías que opera 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 con el volumen o unidades del uso de servicios y las cantidades que se le facturen o cobren a usted por el uso de servicios públicos según se refleje en nuestros registros.

Tenga presente que si solicitó la confidencialidad de su información en el pasado, también tiene el derecho de cancelar esa solicitud de confidencialidad. Para ejercer sus derechos, por favor complete la información en este formulario, despréndalo por la línea entrecortada y envíelo en un sobre a la dirección indicada abajo.

**Si ha solicitado la confidencialidad de su información en el pasado, no necesita enviar el formulario nuevamente.**

Por medio de la presente solicito confidencialidad.

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**  
P.O. Box 2267  
Austin, Texas 78783-2267

**Llame al 512-494-9400**  
si tiene preguntas.