



CONFIDENCIALIDAD • DERECHOS DEL CLIENTE • INFORMACIÓN PERSONAL

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

- 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 medio telefónico 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 nombrado por el Gerente de la Ciudad. El oficial de audiencia no está bajo la supervisión de ninguno de los Servicios Públicos 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; una condición peligrosa conocida; cualquier uso de servicio ilegal; la violación de cualquier ordenanza, estatuto, o regla de la Ciudad que regule el recontar, 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:

- usted no solicitó 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) inexplicable consumo alto de servicio público si el contador ha sido probado y se determinó que medía con exactitud;
 - e) 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, o la cantidad de costos facturados en el pasado asociados con desviación del servicio público, uso ilegal del servicio, o daño a equipos de la Ciudad; o
 - f) la negación o interrupción del servicio público basada en un peligro a la salud o seguridad pública.

AVISO ESPECIAL DERECHO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN PERSONAL

La sección 182.052 del Código de las Empresas 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, complete la información solicitada en este formulario, córralo en la perforación, y envíelo en un sobre #10, a la siguiente dirección.

Por la presente solicito confidencialidad de mi información.

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
para más información