



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 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, 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.



Cut along dotted line

© 2025 City of Austin

SPECIAL NOTICE RIGHT OF CONFIDENTIALITY OF PERSONAL INFORMATION

The Texas Utilities Code requires government-operated utilities to notify customers of their right to confidentiality. Pursuant to the passage of HB872, you are hereby informed that your information will be treated as confidential in accordance with Section 552.161 of the Texas Government Code and Section 182.052 of the Texas Utilities Code. If you wish to opt into disclosure of your confidential information in public information requests, you have the right to request the disclosure of confidential personal information. You may make that election with this form. If you have previously requested to opt out of confidentiality, you may elect to revoke that disclosure with this form.

Confidential information includes:

- Any individual's address, telephone number, or social security number
- Any information relating to the volume or units of utility usage or the amounts billed to or collected from the individual for utility usage
- Any information that reveals whether an account is delinquent or eligible for disconnection or whether services have been discontinued by the utility
- Any information collected as part of an advanced metering system for usage, services, and billing

To exercise your rights, please complete the information requested on this form, tear off at dotted line and place in an envelope and return to the address below.

☐ I hereby request to opt out of the confidentiality provided in Texas Utilities Code 182.052. I request disclosure of my information in public information requests submitted under the Texas Public Information Act.

☐ I hereby cancel my request for disclosure and revoke permission to disclose my information in public information requests.

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 segun 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

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

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:
 - los términos o denegación de un acuerdo de pago diferido;
 - su incapacidad financiera para pagar los servicios prestados por la Ciudad;
 - la lista de tarifas;
 - 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;
 - denegación o cancelación del servicio público debido a que representa un peligro para la salud o seguridad pública;
 - un asunto sujeto a la decisión de la corte;
 - la aplicación o cantidad de un depósito de garantía o
 - una decisión de la Ciudad sobre una reclamación por daños a la propiedad o lesiones personales.

© 2025 Ciudad de Austin



Corte por la línea

AVISO ESPECIAL DERECHO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN PERSONAL

El Código de Servicios Públicos de Texas exige que los servicios públicos operados por el gobierno notifiquen a los clientes sobre su derecho a la confidencialidad. De conformidad con la aprobación de HB872, por medio del presente se le notifica que su información será tratada de manera confidencial conforme a la Sección 552.161 del Código de Gobierno de Texas y la Sección 182.052 del Código de Servicios Públicos de Texas. Si desea divulgar su información confidencial en las solicitudes de información pública, usted tiene derecho a solicitar la divulgación de información personal. Puede hacer esa elección con este formulario. Si anteriormente seleccionó no guardar la confidencialidad, puede elegir revocar esa divulgación con este formulario.

La información confidencial incluye:

- Cualquier dirección, número de teléfono o número de seguro social de la persona
- Cualquier información relacionada con el volumen o unidades de uso o los montos facturados o cobrados de una persona por el uso de servicios públicos
- Cualquier información que revele si una cuenta está morosa o califica para desconexión o si la compañía de servicios públicos discontinuó los servicios
- cualquier información recopilada como parte de un sistema de medición avanzado de uso, servicios y facturación

Para ejercer sus derechos, por favor complete la información solicitada en este formulario, desprenda en la línea punteada, colóquela en un sobre y envíe a la dirección que se indica abajo.

- ☐ **Por medio del presente renuncio a la confidencialidad provista por el Código de Servicios Públicos de Texas 182.052. Solicito divulgar mi información en las solicitudes de información pública presentadas bajo la Ley de Información Pública de Texas.**
- ☐ **Por medio del presente cancelo mi solicitud de divulgación y revoco el permiso de divulgar mi información en las solicitudes de información pública.**

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.