

# Utility Customer Programs & Rights

## Payment Arrangements

If you are having difficulty paying your utility bill, you may qualify for a payment arrangement that allows you to extend the due date of your current bill.

## Customer Assistance Programs

There is help available through the City of Garland Customer Assistance Program. This program is a partnership between the City and two local service agencies. The funds are administered and distributed to qualified customers by these agencies to those experiencing severe temporary financial hardships.

## Privacy and Confidentiality

Subject to state law, you may request that all personal information and data on your account be kept confidential.

## Dispute Resolution

Utility customers have the right to dispute any action, policy, decision or invoice related to utility services. Please feel free to contact the Customer Service Department to obtain a brief summary of these rights. They are fully outlined in the General Utility Provisions (Chapter 51) of the Garland Code of Ordinances.

## Discrimination

The City of Garland Utility Department does not discriminate against any person. Service will not be denied or altered based on race, color, sex, nationality, religion or marital status.

---

***Additional information and forms related to these items can be obtained from the Customer Service Department.***

**Website:** [GarlandUtilities.org](http://GarlandUtilities.org)

**E-mail:** [custserv@GarlandTX.gov](mailto:custserv@GarlandTX.gov)

**Phone:** 972-205-2671

**Office:** 217 N. Fifth St., Garland, TX 75040



**GARLAND**

# Programas y derechos de los clientes de servicios públicos

## Arreglos de pago

Si enfrenta alguna dificultad para pagar su cuenta de servicios públicos, es posible que tenga derecho a un arreglo de pago que le permita aplazar la fecha de vencimiento de su factura actual.

## Programas de asistencia para clientes

Se dispone de ayuda a través del City of Garland Customer Assistance Program (Programa de asistencia para clientes de la Ciudad de Garland). Este programa consiste de una colaboración entre el municipio y dos agencias de servicio locales. Estas agencias administran y reparten los fondos a clientes que califican y que enfrentan severas dificultades económicas temporales.

## Privacidad y confidencialidad

Con sujeción a la ley estatal, usted puede pedir que se guarde en confidencialidad cualquier información y dato personal contenido en su cuenta.

## Resolución de conflictos

Los clientes de servicios públicos tienen el derecho de cuestionar cualquier acción, política, decisión o factura relacionada con dichos servicios. Los invitamos a comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente para pedir un breve resumen de los mencionados derechos. Se explican por completo en las Disposiciones Generales de Servicios Públicos (Capítulo 51) del Código de Ordenanzas de Garland.

## Discriminación

El Departamento de Servicios Públicos de la Ciudad de Garland no discrimina contra ninguna persona. No se negará ni se modificará ningún servicio por motivo de raza, color, sexo, nacionalidad, religión o estado civil.

---

***El Departamento de Atención al Cliente dispone de información adicional y formularios relacionados con estos conceptos.***

**Sitio Web:** [GarlandUtilities.org](http://GarlandUtilities.org)

**Correo**

**electrónico:** [custserv@GarlandTX.gov](mailto:custserv@GarlandTX.gov)

**Teléfono:** 972-205-2671

**Oficina:** 217 N. Fifth St., Garland, TX 75040



**GARLAND**