

Customer Rights, Protection & Dispute Resolution

Any customer wishing to dispute an action, policy, decision or invoice related to any utility services should contact the Customer Service Department at 972-205-2671 or arrange a meeting at the Garland Utility Services office located at 217 N. Fifth St. Normal business hours for the department are Monday-Friday 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

The following information is only a brief summary of additional customer rights as set out in the General Utility Provisions (Chapter 51) of the City of Garland's Code of Ordinances. **This notice is only a summary and does not describe all details of a customer's rights under the General Utility Provisions (Chapter 51) of the City of Garland's Code of Ordinances.** A complete copy of Chapter 51, or any other provision, of the City of Garland's Code of Ordinances may be examined or copied during regular business hours, subject to customary copying fees, at the City of Garland's City Secretary's Office. The City of Garland's Code of Ordinances is also available online at GarlandTx.gov.

- If the customer objects to the decisions made by a Department Representative and chooses to elevate the issue they must contact the Department's Customer Relations Manager for an *administrative review*.
- If the issue is not resolved to the customer's satisfaction and certain conditions are met as outlined in General Utility Provisions (Chapter 51) of the City of Garland's Code of Ordinances, the customer has the right to appeal the result of an administrative review by filing a written appeal requesting an *administrative hearing* with the City Manager's office. The written appeal must be filed on or before the third business day after being notified of the result of the administrative review.
- No later than the third day before the date of an administrative hearing, the Customer Service Director shall provide the customer with notice of the time, date, and location of the hearing. Prior scheduling commitments may delay your scheduling date. A customer may appear in person or may be represented by an attorney (or both).
- The formal hearing will be before a hearings officer appointed by the City Manager. The hearings officer is not an employee of the utility department involved in the dispute.

Office Location:

Duckworth Utility Services Building
First Floor
217 N. Fifth St.
Garland, TX 75040

Mailing address:

City of Garland
Customer Service Department
P.O. Box 461508
Garland, TX 75046-1508

Phone: 972-205-2671

Fax: 972-205-2820

Website: GarlandUtilities.org



GARLAND
TEXAS MADE HERE

Derechos y Protecciones del Cliente y Resolución de Conflictos

El cliente que desea cuestionar alguna acción, política, decisión o factura en relación con algún servicio público deberá comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente (Customer Service Department) al 972-205-2671 o concertar una reunión en las oficinas de los Servicios Públicos de Garland (Garland Utility Services) ubicadas en 217 N. Fifth St. Las horas hábiles habituales del departamento son de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

La siguiente información conforma tan solo un breve resumen de los derechos de cliente adicionales que se describen en las Disposiciones Generales de Servicios Públicos (Capítulo 51) del Código de Ordenanzas (Code of Ordinances) de la Ciudad de Garland. **Este aviso es un simple resumen y no explica en detalle todos los derechos que tienen los clientes bajo las Disposiciones Generales de Servicios Públicos (Capítulo 51) del Código de Ordenanzas de la Ciudad de Garland.** Si se desea estudiar o copiar el Capítulo 51 o cualquier otra disposición del Código de Ordenanzas de la Ciudad de Garland, se dispone de un ejemplar en la Secretaría Municipal de la Ciudad de Garland. El Código de Ordenanzas de la Ciudad de Garland también está en línea, en GarlandTx.gov.

- Si un cliente se opone a las decisiones que toma un Representante del Departamento y elige reclamar, deberá comunicarse con el Gerente de Atención al Cliente y pedir un examen administrativo.
- Si no se resuelve el asunto a satisfacción del cliente, y se reúnen ciertas condiciones según se explican en las Disposiciones Generales de Servicios Públicos (Capítulo 51) del Código de Ordenanzas del Ciudad de Garland, el cliente tiene el derecho de apelar el resultado de un examen administrativo, debiendo presentar una apelación, por escrito, a la oficina del Administrador Municipal (*City Manager*) solicitando una audiencia administrativa. Deberá presentarse la apelación escrita para el tercer día hábil después de recibir aviso del resultado del examen administrativo, o antes de ese día.
- Para más tardar el tercer día previo a la fecha de una audiencia administrativa, el Director de Atención al Cliente proporcionará al cliente una notificación que indica la hora, fecha y lugar de la audiencia. Es posible que algún compromiso previo en el calendario pueda demorar la fecha de su audiencia. Un cliente puede comparecer en persona o ser representado por un abogado (o hacer ambas cosas).
- La audiencia formal se realizará ante un juez de audiencia nombrado por el Administrador Municipal. El juez de audiencia no es un empleado del departamento de servicios públicos implicado en el conflicto.

Ubicación de la oficina:

Duckworth Utility Services Building
Planta Baja
217 N. Fifth St.
Garland, TX 75040

Dirección postal:

City of Garland
Customer Service Department
P.O. Box 461508
Garland, TX 75046-1508

Teléfono: 972-205-2671

Telefax: 972-205-2820

Sitio Web: GarlandUtilities.org



GARLAND
TEXAS MADE HERE