

## **DEPARTAMENTO DE ELECTRICIDAD DE CLARKSVILLE**

### **Póliza Operativa 2-23**

**Tema:** Casos de Dificultad y Audiencia de Facturas en Disputa

**Póliza:**

- A. Casos de Dificultad – Contamos con asesoramiento especial disponible para clientes que estén atravesando por dificultades extremas o que tengan circunstancias extenuas.
- B. Audiencia de Facturas en Disputa – Audiencias en disputa serán llevadas a cabo por cita en la oficina principal de CDE entre la 8 a.m. y 4:30 p.m. y en días hábiles. Clientes que soliciten una audiencia tendrán el derecho de examinar los registros del CDE relacionados con el servicio al cliente y tener un representante en la audiencia, testificar, y presentar testigos.

Las audiencias se llevaran a cabo por un oficial de audiencias designado por el Presidente de CDE de la siguiente manera:

1. El Oficial de Audiencia escuchara la evidencia y rendirá una decisión.
2. Si algún cliente siente que la decisión del Oficial fue incorrecta, podrá solicitar una audiencia de apelación. Entonces el Presidente podrá evaluar el caso y emitir una decisión final.
3. El cliente tiene el derecho a una audiencia posterior a la terminación. Esta audiencia será sujeta a los mismos procedimientos escritos anteriormente, sin embargo, la electricidad no se le reanudara mientras dura el proceso.