

L'Office of the People's Counsel (OPC) est une agence indépendante du gouvernement du District de Columbia qui joue le rôle de défenseur des clients des services publics résidentiels auprès du Public Service Commission (PSC), des cours et des organismes de réglementation fédérale des services publics. Sandra Mattavous-Frye est le « People's Counsel » (conseillère du peuple), soit une avocate nommée par le maire pour un mandat de 3 ans et confirmée par le conseiller municipal de D.C. Par exemple, quand Pepco, Washington Gas ou Verizon demande au PSC d'augmenter les tarifs des services publics ou de changer les services qu'ils fournissent, la conseillère du peuple et son équipe de juristes examinent la demande de la société et présentent leurs arguments juridiques devant le PCS au nom des contribuables résidentiels.

## COMMENT L'OPC TRAVAILLE POUR VOUS :

### SI VOUS AVEZ UNE PLAINTÉ À FORMULER CONCERNANT VOTRE FACTURE OU UN SERVICE DES SERVICES PUBLICS :

Le personnel de l'OPC se met à votre disposition pour contacter le service public à votre nom et adresser la plainte de manière informelle. Si votre plainte ne peut pas être résolue, l'OPC pourrait vous proposer une assistance juridique gratuite ou vous représenter lors d'une audience devant le PSC. Appelez le +1 202 727 3071 pour parler à un spécialiste des plaintes des consommateurs.

### PRENEZ CONNAISSANCE DE VOS DROITS EN TANT QUE CONSOMMATEUR DE SERVICES PUBLICS :

La Déclaration des droits du consommateur (Consumer Bill of Rights (CBOR)) définit les droits et responsabilités des consommateurs de services publics et des fournisseurs de services publics dans le District de Columbia. Le CBOR couvre les services d'électricité, de gaz et de téléphone, y compris les fournisseurs compétitifs de services de téléphone et d'énergie. Le CBOR a été conçu en vue d'aider les consommateurs à résoudre leurs différends avec Pepco, Washington Gas, Verizon et les fournisseurs de services d'énergie et de téléphone.

### PARTICIPATION DU PUBLIC :

L'OPC encourage la participation du public au processus réglementaire et fournit des informations générales et une assistance technique aux consommateurs de D.C. Le personnel de l'OPC fait des exposés à l'occasion de réunions communautaires dans tout le District afin d'éduquer le public sur les problèmes et tendances actuelles des services publics.

### SI VOUS N'ARRIVEZ PAS À PAYER VOTRE FACTURE DE SERVICES PUBLICS :

Les Utility Discount Programs (UDP) offrent des réductions sur les factures d'électricité, de gaz, de téléphone et d'eau pour les consommateurs répondant à certains critères d'âge ou de revenu. Veuillez contacter le ministère de l'Environnement de D.C. au +1 202 535 2600 pour toute information supplémentaire.

## COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ET D'ARGENT À DOMICILE ?

L'OPC organise des ateliers sur l'efficacité énergétique visant à éduquer les habitants sur les différentes manières de maîtriser leur consommation d'énergie quotidienne en suivant des conseils simples et pratiques de conservation d'énergie. L'efficacité énergétique permet de réduire non seulement vos factures de services publics, mais aussi la pollution. L'OPC s'engage fermement à adopter des initiatives susceptibles d'améliorer à long terme la santé de l'environnement et d'offrir des avantages économiques aux habitants et consommateurs du District. Le service de l'efficacité et de la durabilité énergétique de l'OPC définit les stratégies législatives, éducatives et politiques qui facilitent la transition du District vers une économie axée sur l'énergie propre et vers une ville plus durable. Vous pouvez contacter le service de l'efficacité et de la durabilité énergétique de l'OPC pour plus de détails en composant le +1 202 727 3071.

Office of the People's Counsel pour le District de Columbia  
1133 15th Street, NW. Suite 500 | Washington, DC 20005 | Site Web : [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)  
Téléphone : +1 202 727 3071 | Fax : +1 202 727 1014 | TTY/TDD : +1 202 727 2876 | E-mail : [ccceo@opc-dc.gov](mailto:ccceo@opc-dc.gov)