

## **Cómo presentar una queja a la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (OPC, por sus siglas en inglés)**

Como representante estatutario de los consumidores del programa utilitario del Distrito, un consumidor puede presentar una queja individual a la OPC.

A continuación encontrará una breve descripción del proceso de quejas del consumidor de la OPC:

1. El personal de la OPC recibe las quejas de los consumidores de servicios por teléfono, correo electrónico, fax, visitas sin previa cita o en línea.
2. El personal de la OPC lo entrevista a usted para obtener información y le brinda una descripción general del proceso de resolución de quejas y el margen de tiempo que tomará realizar un seguimiento con usted.
3. El personal de la OPC luego reenvía una descripción detallada de la queja a la compañía de servicios. Si la queja tiene que ver con facturación o preguntas sobre la precisión del medidor, se puede realizar una prueba de medición. Esta prueba mide la precisión del medidor de su casa. Se lleva a cabo en el domicilio del consumidor a cargo de un representante de la compañía de servicios y es presenciado por un representante de la PSC a pedido del consumidor.
4. Cuando la OPC reciba el informe de la compañía de servicios, un miembro del personal se pondrá en contacto con usted para revisar el informe y analizar los siguientes pasos propuestos.
5. Entre los próximos pasos se pueden incluir los siguientes:
  - Solicitud de información adicional por parte de la compañía de servicios o de usted;
  - Mayor negociación con la compañía de servicios para resolver la queja;
  - Si las negociaciones no son exitosas, entonces se buscará una audiencia informal ante la PSC; o
  - Se cierra el caso.
  - Cuando se cierra una queja, se envía una carta de “cierre” al cliente. La carta de “cierre” proporciona un resumen de las acciones tomadas por el personal de la OPC durante la fase informal de resolución, las declaraciones de la persona que presentó la queja y la respuesta del prestador del servicio. La carta de “cierre” también describe cualquier decisión alcanzada durante la resolución informal y el derecho del consumidor a solicitar una audiencia ante la PSC.

***Para obtener más información o para presentar una queja, póngase en contacto con la OPC llamando al 202.727.3071.***