

## FINANCEMENT

### *Services pour les*

**Consommateurs:** Cette Division (CSD) conduit un programme extensif pour éduquer les consommateurs d'utilités sur leurs droits concernant les services utilitaires et fournit un soutien à l'implication des consommateurs dans l'établissement des tarifs. La CSD aussi s'occupe des plaintes des consommateurs et des demandes de renseignements, fournit une assistance technique aux divers groupes de consommateurs d'utilités et participe dans les forums communautaires.

**Opérations:** Cette division est responsable de l'acquisition d'espace et de la gestion, du matériel et de l'équipement, de l'acquisition, du recrutement, du personnel, de la gestion du développement et des avantages du personnel. Gestion Informatique, partie de la division Opérations, est responsable de la gestion des systèmes d'ordinateurs, de la formation des utilisateurs et du soutien et de la création et de la maintenance du site web d'OPC.

Le budget annuel d'OPC est inclus dans la soumission de budget approuvé du Conseil du District de Columbia au Congrès. Aucun des financements d'OPC ne vient du revenu général du D.C.

OPC fonctionne avec deux budgets: fonds opérationnels pour les opérations quotidiennes d'agence (c'est à dire loyer, salaires, et équipement) et des fonds d'études pour les dépenses de procédure pour des affaires spécifiques. Selon la loi, chacune des utilités publiques (Pepco, Verizon et Washington Gas) et les sociétés de télécommunications alternatives et les fournisseurs d'énergie dans le D.C. payent un pourcentage, fixé par la loi, du budget annuel d'OPC. Les frais de procédure d'OPC sont payés par l'utilité affectée.

Alors que les deux sources de financement soient payées par les utilités, il est permis aux sociétés de "recouvrer" ces dépenses dans les tarifs facturés pour les services utilitaires. Seuls les contribuables du D.C., et non les actionnaires de la société utilitaire, financent le budget annuel d'OPC et payent les dépenses de procédure d'OPC.

## Avez-Vous Besoin de Plus d'Information?

À OPC, nous sommes fiers de la grande étendue de services de qualité que nous offrons aux consommateurs d'utilités du D.C. Si vous voulez en apprendre plus sur le Bureau de l'Avocat du Peuple, ou si vous aimeriez un orateur sur les questions d'utilités pour la prochaine réunion de votre voisinage, église, groupe de travail ou civique, veuillez contacter le Bureau.

1133 15th Street, N.W.  
Suite 500

Washington, D.C. 20005-2710

Tél: (202) 727-3071

FAX: (202) 727-1014

TTY/TDD: (202) 727-2876

Email: [ccceo@opc-dc.gov](mailto:ccceo@opc-dc.gov)

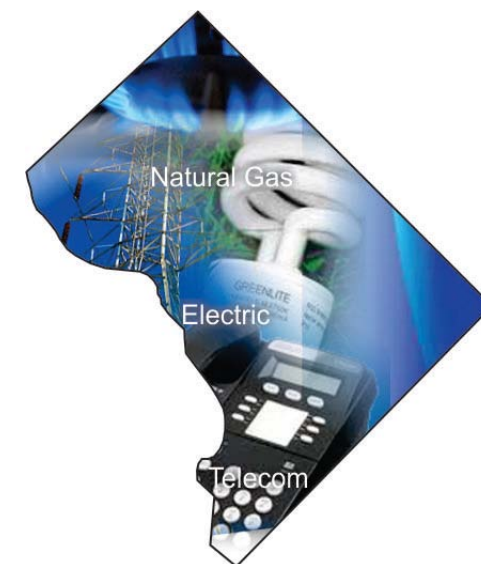
Site web: [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)



Révisé 08/11

Bureau de l'avocat du peuple  
pour le District de Columbia

# OPC est Votre Avocat pour Les Utilités



1133 15th Street, NW, Suite 500

Washington, DC 20005

Téléphone: (202) 727-3071

TTY/TDD: (202) 727-2876



# BUREAU DE L'AVOCAT DU PEUPLES POUR LE DISTRICT DE COLUMBIA

Le Bureau de l'Avocat du Peuple (OPC) est une agence indépendante du gouvernement du District de Columbia. Selon la loi, son équipe légale et ses représentants des consommateurs plaident pour les consommateurs de gaz naturel, de services téléphoniques et d'électricité dans le District. Les lois du D.C. désignent OPC comme partie à tous les débats concernant les utilités auprès de la Commission des Services Publics du District de Columbia (PSC). OPC représente aussi les intérêts des consommateurs d'utilités du D.C. devant les tribunaux et commissions de régulation fédéraux.

OPC plaide pour la fourniture de services utilitaires de qualité et un traitement équitable en ce qui concerne les tarifs qui sont justes, raisonnables et non-discriminatoires pour les consommateurs du D.C.; aide les consommateurs individuels dans leur disputes contre les sociétés d'utilité à propos de la facturation ou des services; et fourni un soutien technique et l'éducation sur la consommation aux avocats de communauté, aux associations civiques et de citoyens, et aux autre groupes communautaires.

## COMMENT OPC TRAVAILLE POUR VOUS

En plus de représenter les contribuables du District dans les débats formels, le Bureau peut aider les consommateurs individuels des façons suivantes:

**Plaintes des Consommateurs:** Si vous avez un problème avec une facture ou un service d'utilité, OPC pourrait vous aider. Le personnel d'OPC est disponible pour contacter l'utilité de votre part pour s'occuper du problème de façon informelle. Si votre plainte ne peut être résolue de façon informelle, OPC peut vous fournir un avocat de parmi son personnel qui vous représentera aux audiences de la PSC.

**Assistance à la Communauté:** OPC encourage la participation du public dans les processus de régulation et fournit une information générale et une assistance technique aux consommateurs du D.C. Le personnel d'OPC parle aux ANC (Commission Consultative de Quartier), aux associations civiques et aux autres réunions de groupe dans tout le District de Columbia pour éduquer le public sur les présents problèmes et tendances des utilités. OPC sert aussi de ressource technique pour les avocats de communauté du D.C. et les organisations et associations de citoyens, y compris le Conseil des Utilités de Consommateur.

Contactez la Division des Services Consommateurs d'OPC pour organiser qu'un membre du personnel parle aux réunions. Veuillez contacter OPC au moins deux semaines avant la réunion.

**Publications:** OPC publie des feuilles de faits, des brochures, des pamphlets et d'autre matériel pour garder le public informé des questions à propos des utilités, des activités de plaidoirie pour les consommateurs et la situation des disputes juridiques. Les efforts d'éducation et d'assistance d'OPC sont améliorées par les informations fournies sur son site web, [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov) et sa page sur Facebook. OPC tient aussi le public au courant de ses activités par des alertes aux consommateurs, des articles de journaux et des passages à la radio et à la télévision.

## HISTORIQUE DU BUREAU

Établi à l'origine en 1926 par le Congrès des États Unis, OPC a été éliminé par cette organisation en 1952 lors d'une réorganisation du gouvernement fédéral. En 1975, les inquiétudes de la communauté au sujet des tarifs d'énergie en augmentation rapide ont fait que le Congrès a rétabli le Bureau. Le Bureau est devenu une agence indépendante du gouvernement du District de Columbia le 2 Janvier 1975.

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

OPC est dirigé par l'Avocate du Peuple Sandra Mattavous-Frye, une avocate nommée par le Maire Vincent C. Ray avec le conseil et l'accord du Conseil du District de Columbia en 2011.

**Direction:** L'Avocate du Peuple dirige les activités quotidiennes, planifie et administre le budget fiscal, représente l'Agence devant le Conseil du District de Columbia, le PSC et le Congrès et développe et implémente les politiques selon la mission de l'Agence.

**Services des Contentieux:** Cette Division plaide, pour les consommateurs du D.C. dans les affaires impliquant les sociétés d'utilités, auprès du PSC, des agences fédérales de régulation, les tribunaux fédéraux, et la Cour d'Appel du D.C. Ceci inclut développer des stratégies globales pour les affaires à introduire et diriger les équipes de litige, y compris le personnel et l'avocat retenu, aussi bien que les experts témoins.