

Nom de l'agence: Service « Tous citoyens-consommateurs » (Office of the People's Counsel)

Énoncé de mission:

L'« Office of the People's Counsel » (O.P.C.) est une agence indépendante au sein du gouvernement local du District de Columbia. À la tête de l'O.P.C. se trouve la conseillère municipale nommée par le Maire. La loi dispose que son équipe de juristes et représentants des consommateurs défendent les droits des usagers des services fournissant le gaz naturel, l'électricité et le téléphone sur ce territoire. La loi du district de Columbia désigne l'O.P.C. comme partie dans toutes les instances introduites contre les fournisseurs d'énergie devant la « Public Service Commission » ou « P.S.C. » (Commission des Services au Public du District de Columbia). L'O.P.C. représente également les intérêts des usagers des fournisseurs d'énergie du District de Columbia devant les tribunaux et commissions fédérales de régulation.

L'O.P.C. veille à ce que les services fournissant l'énergie soient de bonne qualité et que tous les consommateurs du District de Columbia soient traités de manière équitable à des tarifs justes, raisonnables et non-discriminatoires; il assiste les particuliers dans les litiges avec les sociétés d'énergie relatifs à la facturation ou aux services rendus; il apporte également une assistance technique, ainsi qu'une formation en matière de consommation aux agents de médiation de proximité, aux commissions consultatives de quartiers, aux associations pour la citoyenneté, ainsi qu'aux autres groupes appartenant à la communauté.

Nos actions et services principaux:

Le traitement des plaintes émanant des consommateurs: si vous rencontrez une difficulté quelconque relative à votre facture ou votre fournisseur, l'O.P.C. est susceptible de pouvoir vous venir en aide. Le personnel de l'O.P.C. est à votre disposition pour entrer en contact avec le fournisseur et tenter de résoudre le problème à l'amiable. Dans l'hypothèse où aucune solution amiable ne peut être trouvée, un avocat de l'O.P.C. se constituera aux fins de vous représenter à l'audience qui se tiendra devant la P.S.C.

La sensibilisation de la communauté: l'O.P.C. encourage la participation paritaire du public à la mise en place de la réglementation, fournit une documentation générale et des conseils techniques aux usagers du district fédéral. Le personnel de l'O.P.C. prend la parole devant l'« Advisory Neighborhood Commission » ou « A.N.C. » (Commission consultative de proximité) ainsi que lors des réunions organisées par les associations à vocation citoyenne et autres rassemblements d'administrés dans tout le District de Columbia, afin de renseigner le public sur l'actualité relative à la fourniture d'énergie et ses faits marquants. L'O.P.C. constitue également un centre de ressources techniques destiné aux représentants de la communauté du district fédéral, ainsi qu'aux organisations et associations d'administrés. Contactez la « Consumer Support Division » ou « C.S.D. » (Service d'assistance aux consommateurs) près l'O.P.C., afin de solliciter l'intervention d'un membre de notre équipe lors de vos prochaines réunions de quartier, d'administrés, de locataires ou de l'A.N.C. Nous nous prions de prendre contact avec l'O.P.C. au moins deux semaines avant la date souhaitée.

Nos publications: l'OPC publie des feuillets d'information, des dépliants, des tracts et autres documents pour tenir la population informée des problèmes liés à l'énergie, des activités des militants et de l'avancement de la résolution des contentieux en cours. L'action de l'O.P.C. en matière de pédagogie et de sensibilisation est complétée par les informations mises en ligne sur son site Internet à l'adresse, www.opc-dc.gov, et sur sa page Facebook. L'O.P.C. porte également à l'attention du public le résultat de ses actions par le biais de messages d'alerte destinés aux usagers, d'articles publiés dans les journaux et d'interventions sur les ondes radio et à la télévision, ainsi qu'à travers des annonces relatives au service public diffusées sur les chaînes de télévision par câble du gouvernement local.

Le fonctionnement de notre structure:

La direction: la conseillère municipale, Me Sandra Mattavous-Frye, avocate, dirige au quotidien les activités de l'Agence, prévoit et gère le budget fiscal, représente l'Agence devant le Conseil du District de Columbia, la P.S.C. et le Congrès. Elle conçoit et met en œuvre également des campagnes d'actions entrant dans le cadre de la mission de l'Agence.

L'assistance aux consommateurs: la C.S.D. met en œuvre une action en profondeur et à visée pédagogique d'information des usagers des fournisseurs d'énergie quant à leurs droits, et les assiste lors de leur participation à l'établissement des tarifs. La C.S.D. traite également les plaintes et demandes d'éclaircissements émanant des consommateurs, apporte une assistance technique à plusieurs associations de défense des consommateurs en matière d'énergie, et prend part aux forums communautaires.

L'assistance juridique: cette cellule défend les consommateurs du district fédéral dans les affaires où sont poursuivis les fournisseurs d'énergie devant la P.S.C., les agences de réglementation fédérales et la Cour d'Appel du District de Columbia. Cette action juridique implique la mise en place de tout un ensemble de stratégies de règlement des litiges et la coordination des équipes de juristes, dont le personnel rattaché et les conseillers désignés, ainsi que les experts mandatés.

Le recours à l'interprétariat: si vous souhaitez poser des questions relatives à l'O.P.C. du District de Columbia, il vous suffit d'appeler notre bureau au (202) 727-3071. Lors de votre appel ou de votre venue, un membre de notre service ne manquera pas de vous mettre directement en contact avec un(e) interprète, afin de vous venir en aide.

Nos coordonnées:

**Office of the People's Counsel
District of Columbia
1133 15th Street, NW, Suite 500
Washington, DC 20005**