

机构名称： 人民法律顾问办公室 (Office of the People's Counsel)

机构职能：

人民法律顾问办公室是哥伦比亚特区政府设立的一个独立机构。办公室的领导是由市长任命的人民法律顾问。根据法律规定，OPC（人民法律顾问办公室）的法律团队和消费者代表的宗旨在维护该地区的天然气、电力和电话服务消费者的权益。哥伦比亚特区法律授权 OPC 参与哥伦比亚特区公共服务委员会 (PSC) 所有公共事业相关法律程序的制定过程。此外，在需要出庭或接受联邦监管委员会的问询时，OPC 代表哥伦比亚特区公共事业消费者的权益。

OPC 致力于为特区消费者提供优质的公共事业服务，平等的待遇, 和对所有特区消费者公正、合理、一视同仁的价格；协助个人消费者处理与公共事业公司在账单或服务方面的纠纷；为社区维权者、社区顾问委员会、民间和公民团体以及其他社区团体提供技术援助和消费指导。

核心工作和服务：

消费者投诉： 如果您对公共事业公司提供的账单或服务有疑问，OPC 也许能为您提供帮助。OPC 工作人员可代表您联系公共事业公司，通过非正式途径解决问题。倘若无法以非正式途径处理您的投诉，OPC 可为您安排专职律师，代表您出席 PSC 的听证会。

社区延伸服务： OPC 鼓励公众参与监管过程，并为特区消费者提供综合信息和技术援助。OPC 工作人员在全哥伦比亚特区的街区咨询委员会 (ANC)、民间协会和其他社区团体会议发表演讲，宣讲公共事业目前面临的问题和未来的发展趋势。OPC 也是哥伦比亚特区社区维权者和公民组织的技术后盾。您若即将召开社区、民间、住户或 ANC 会议，可联系 OPC 的消费者服务部 (CSD)，要求我们派工作人员赴会解说公共事业方面的相关议题。请至少在会议召开日期两周前提早联系 OPC。

出版物： OPC 印制了概况介绍、手册、活页小册子和其他材料，以便公众了解公共事业的各种议题、消费者的维权活动和未决诉讼的实时状态。OPC 通过其网站 www.opc-dc.gov 和 Facebook 页面提供信息，进一步教导民众与推广民众对公共事业动态的了解。同时，OPC 还通过消费警示、报章杂志、现身于广播电和电视台、以及在特区政府的有线电视频道上播出公共服务公告等方式，让群众了解其活动项目。

核心部门：

主管： 人民律师 Sandra Mattavous-Frye 女士是机构负责人，领导机构的日常活动，规划和管理财政预算，代表机构参与哥伦比亚特区委员会、公共服务委员会 (PSC) 和国会会议，并按照机构的使命制定和实施政策。

消费者服务部： 该部门开展广泛的延伸活动，教导公共事业消费者了解自己在公共事业服务方面的权利，支持消费者参与公共事业服务费率的制定流程。消费者服务部 (CSD) 还负责处理消费者投诉和质询，为各类公共事业消费者团体提供技术援助，并参与社区讨论会。

诉讼服务部：当消费者与公共事业公司发生纠纷，并接受公共服务委员会 (PSC)、联邦监管机构、联邦法院和特区上诉法院的调查时，该部门将协助制订全面诉讼策略和指导诉讼团队，其中包括工作人员、律师以及专家证人。

翻译服务部：如果您对哥伦比亚特区人民法律顾问办公室有任何疑问，可致电（202）727-3071 联系本办公室。当您致电或莅临我们的办公室时，我们的工作人员会为您联系一位现场翻译人员，为您提供帮助。

通讯地址：

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