

LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR





Querido Consumidor,

Como asesora Legal Pública del Distrito de Columbia, lidero un grupo de profesionales comprometidos en ayudar a que los residentes del Distrito de Columbia tengan unos servicios públicos seguros y confiables a un precio que usted pueda pagar. La Oficina de la Asesoría Legal Pública (OPC por sus siglas en ingles) es una agencia independiente del gobierno del Distrito y fue creada para abogar, educar y proteger a los consumidores de servicios de gas natural, electricidad, telefonía local, y mas recientemente, del servicio de agua. Lo mejor de todo es que nuestros servicios son gratuitos.

Trabajamos para ayudar a resolver quejas de los consumidores sobre facturación y otras necesidades, proveemos representación legal para todos los contribuyentes ante la Comisión de Servicios Públicos del DC cuando una compañía de servicios públicos busca cobrar tarifas de servicio mas altas por sus servicios, realizamos también educación a los consumidores y campañas de alcance comunitario para informarlo sobre sus derechos como contribuyente, nuevas tecnologías, y para informarlo sobre asuntos importantes de servicios y alertas.

Esta fotonovela ha sido creada para que de una manera divertida toda la familia entienda los servicios públicos. ¡Esperamos la disfrute y siga como Anita comparte sus conocimientos acerca de cómo la OPC puede ayudarlo!

Sinceramente,

Sandra Mattavous-Frye
Asesora Legal Pública

La Oficina de la Defensoría del Consumidor (OPC, por sus siglas en inglés) asiste a eventos en todo el Distrito de Columbia. Es una forma estupenda de analizar las inquietudes de los residentes, informarles acerca de la misión de la OPC y conversar sobre formas en que los habitantes pueden recibir ayuda.





Hola Anita, soy la señora Brown, este es el señor Ford. Gracias por pasar por la caseta de la OPC. ¿Saben algo sobre la Oficina de la Defensoría del Consumidor y cómo podemos ayudar a los consumidores de servicios públicos?



En realidad, no.



¿Quiere decir que puede ayudarme si mi factura tiene errores?

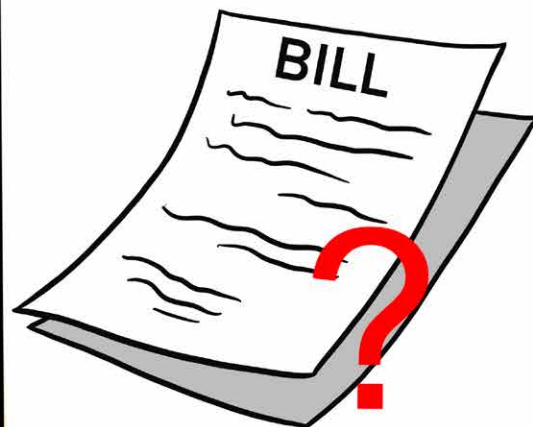
Hola Anita, yo soy la señora Jones, y sí, nosotros podemos ayudarte.



Toma este folleto. En cualquier momento en que tengas una pregunta o un problema con un servicio público y necesites ayuda, llama a la OPC al 202.727.3071 y habla con un especialista en servicios al consumidor de la OPC que pueda investigar en tu nombre y obtener la ayuda que necesitas.



¡Okey! Somos los defensores de los consumidores de servicios importantes, como el suministro de agua, electricidad o gas, o el servicio telefónico local. Nuestra tarea consiste en representar las necesidades de los consumidores en grandes proyectos, como cuando una empresa de servicio público quiere cambiar la forma en que presta servicio a los clientes y cuánto puede cobrar por ello.



También podemos asegurarnos de que sus derechos estén protegidos si hay un problema con su factura, un problema con el pago, o la calidad del servicio que reciben de la empresa de servicio público, como en el caso de frecuentes cortes de energía.

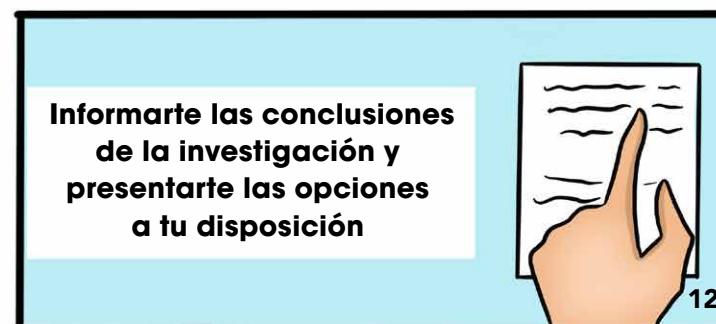
La Oficina de la Defensoría del Consumidor Puede:



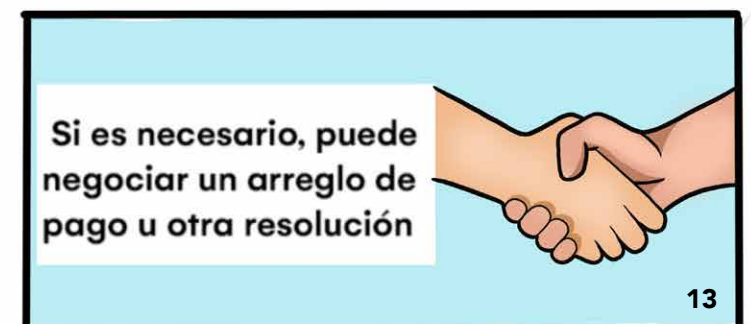
Asesorarte sobre tus derechos como cliente de servicio público



Iniciar una investigación en tu nombre con la empresa de servicio público



Informarte las conclusiones de la investigación y presentarte las opciones a tu disposición



Si es necesario, puede negociar un arreglo de pago u otra resolución







LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**1133 15TH STREET N.W., SUITE 500,
WASHINGTON, DC 20005**

TELEFONO: 202.727.3071

FAX: 202.727.1014

TTY-TTD: 202.727-2876



INFO@OPC-DC.GOV



@DCPEOPLESOUNSEL



@DCOPC



@DCOPC