

La Oficina de la Asesoría Legal Pública es una agencia independiente del gobierno del Distrito de Columbia. Por ley, es el representante de los consumidores de servicios de gas natural, electricidad y teléfono en el Distrito. La legislación de D.C. designa a la Oficina como una parte en todos los procedimientos relacionados con servicios públicos ante la Comisión de Servicios Públicos (Public Service Commission—PSC). La Oficina también representa los intereses de los consumidores de servicios públicos de D.C. ante los tribunales y agencias y comisiones reguladoras federales. La OPC también puede representar a los consumidores de seguros de automóvil sin culpabilidad, si el Comisionado de Seguros, Valores y Banca organiza una audiencia sobre tarifas.

La OPC defiende la entrega de servicios públicos de calidad y el tratamiento equitativo a tarifas justas, razonables y no discriminatorias para los consumidores de D.C.; ayuda a los consumidores individuales en disputas con las compañías de servicios públicos sobre facturación o servicios; y proporciona asistencia técnica y educación del consumidor a representantes comunitarios, comisiones asesoras de vecindarios, asociaciones civiles y de ciudadanos y otros grupos comunitarios. La OPC también participa activamente en procesos referentes a la instalación y la retirada de teléfonos públicos de pago en toda la ciudad.



OFICINA DE LA ASESORÍA LEGAL PÚBLICA

1133 15th Street, NW
Suite 500 - Washington, D.C.
20005-2710
Tel.: 202-727-3071
TTY/TDD: 202-727-2876
Fax: 202-727-1014
www.opc-dc.gov
Correo electrónico:
ccceo@opc-dc.gov



OFICINA DE LA ASESORÍA LEGAL PÚBLICA

Preguntas Frecuentes sobre Quejas Referentes a Servicios Públicos

(Gas, electricidad y
teléfono local)

P: Si tengo quejas sobre un servicio público, ¿qué debo hacer?

R: Intente hablar del problema primero con la compañía. Si no está satisfecho, puede comunicarse con la Oficina de la Asesoría Legal Pública. La OPC puede ayudar y/o representar a consumidores individuales de servicios públicos a resolver conflictos acreditables con proveedores que sirven al Distrito de Columbia.

P: ¿Cómo presento una queja en la OPC?

R: Puede realizarla por escrito, por teléfono o en persona.

P: ¿Cuál es el horario de oficina de la OPC?

R: La oficina está abierta de 8:45 de la mañana a 5:15 de la tarde, de lunes a viernes. Los consumidores pueden dejar un mensaje sobre sus quejas en el buzón telefónico de la OPC, después de las horas laborables y los fines de semanas.

P: ¿Qué información debo dar a la OPC cuando realizo una queja?

R: La OPC necesita su nombre, dirección, número de teléfono y número de cuenta de servicio público, el motivo para su queja y el nombre del representante de la compañía de servicio público con quien se comunicó.

P: ¿Qué tipos de quejas acepta la OPC?

R: Puede presentar una queja sobre problemas con el servicio, la facturación, los teléfonos de pago o cualquier otro problema relacionado con los servicios públicos en el Distrito de Columbia.

P: ¿Qué sucede con mi queja después de que la haya presentado a la OPC?

R: La resolución de quejas de consumidores puede ser tratada con carácter formal o informal una vez que la OPC determine que la queja tiene mérito. La resolución informal es un acuerdo negociado entre el consumidor y la compañía de servicios públicos. Si no se puede lograr la resolución informal, puede solicitarse una audiencia formal ante la Comisión de Servicios Públicos (PSC). En algunos casos, un abogado de la OPC puede representar al consumidor en la audiencia formal.

P: ¿Cuál es la diferencia entre la OPC y la PSC?

R: La OPC es el defensor legal de los consumidores de servicios públicos. La PSC es el organismo de toma de decisiones, no el defensor del consumidor. Aunque la PSC tiene una sección de servicios para los consumidores para ayudar a los consumidores con conflictos con las compañías de servicios públicos, no actúa de defensora de los consumidores.

P: ¿Tendré que pagar los servicios de un

abogado de la OPC?

R: No. Los servicios legales y costos relacionados están cubiertos por el presupuesto operacional de la OPC.

P: ¿Cómo puedo evitar que me desconecten si no puedo pagar mi factura?

R: Comuníquese con la compañía del servicio público e intente negociar un acuerdo. Si no puede, llame inmediatamente a la OPC. Realizaremos todos los esfuerzos razonables por evitar que le corten el servicio. Recuerde que es mucho más difícil resolver quejas si se ha desconectado el servicio.

P: ¿Puede la OPC proporcionar ayuda financiera para facturas morosas de servicios públicos?

R: No. No obstante, la OPC puede proporcionar a los consumidores los nombres de organizaciones comunitarias y agencias gubernamentales que pueden ayudar.

P: ¿Cómo puedo obtener más información sobre mis derechos y responsabilidades como consumidor de servicios públicos?

R: Usted podrá obtener una copia gratuita de los Derechos del Consumidor de la OPC. Además, la OPC publica muchos otros folletos. Llame al 202-727-3071.