



**Servicios para Consumidores:** Esta División conduce un extenso programa para instruir a los consumidores sobre sus derechos en lo que concierne a los servicios públicos y brinda apoyo para que los consumidores se involucren en el proceso de marcación de las tarifas. La División de Servicios para Consumidores (CSD) también se ocupa de atender las quejas y consultas de los consumidores, brinda asistencia técnica a varios grupos de consumidores de servicios públicos y participa en foros comunitarios.

**Operaciones:** Esta División es responsable de la obtención y administración de espacios, materiales y equipamiento, adquisiciones, reclutamiento, dotación y desarrollo del personal y de la administración de sus beneficios. La sección de Administración de Sistemas de Información, que forma parte de la División de Operaciones, es responsable de los sistemas de computación, capacitación y asistencia de usuarios y de la construcción y mantenimiento del sitio web de la OPC.

## FINANCIAMIENTO

El presupuesto anual de la OPC está incluido en el presupuesto aprobado del Ayuntamiento del Distrito de Columbia presentado ante el Congreso. Ninguno de los fondos de financiamiento de la OPC proviene de la cuenta de ingresos generales del Distrito de Columbia.

La OPC funciona con dos presupuestos: los fondos operativos para las operaciones cotidianas de la agencia (Vg., alquiler, salarios y equipamiento) y los fondos presupuestados para cubrir los gastos de litigación de casos específicos. Por ley, cada una de las compañías de servicios públicos y compañías alternativas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de energía de D.C. (Pepco, Verizon, y Washington Gas), pagan un porcentaje del presupuesto anual de la OPC de acuerdo a un índice establecido por ley. Los costos de la OPC relacionados con la litigación son pagados por la compañía de servicios afectada.

Aunque ambas fuentes de financiamiento son desembolsadas por las compañías de servicios públicos, a las compañías se les permite “recuperar” estos gastos a través de las tarifas cobradas por el servicio suministrado. Son los usuarios de los servicios públicos del Distrito, y no los accionistas de las compañías de servicios públicos, quienes proveen los fondos para el presupuesto anual de la OPC y para pagar sus gastos de litigación.

## ¿Necesita más información?

En la OPC, estamos orgullosos de la amplia variedad de servicios de calidad que podemos ofrecerles a los consumidores de servicios públicos del Distrito de Columbia. Si desea más información sobre la Oficina de Asesoría Legal Pública, o si está interesado en coordinar la participación de uno de nuestros disertantes para la próxima reunión de su vecindario, iglesia, sindicato o grupo cívico, por favor establezca contacto con la Oficina.

1133 15th Street, N.W.  
Suite 500

Washington, D.C. 20005-2710

TELÉFONO: (202) 727-3071

FAX: (202) 727-1014

TTY/TDD: (202) 727-2876

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

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



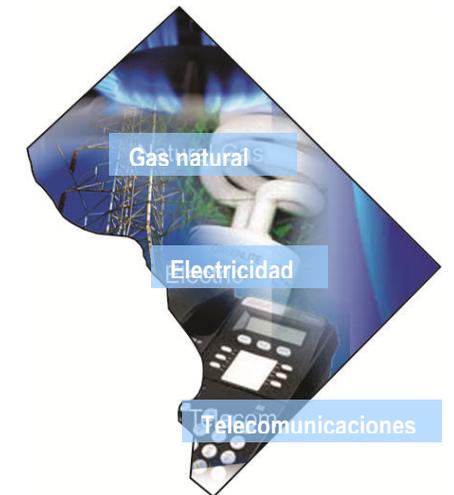
Revisado 08/11



1133 15th Street, NW, Suite 500  
Washington, DC 20005  
Teléfono: (202) 727-3071  
TTY/TDD: (202) 727-2876

Oficina de Asesoría Legal  
Pública del Distrito de Columbia

La OPC es su  
abogado para  
asuntos de  
servicios  
públicos



# OFICINA DE ASESORÍA LEGAL PÚBLICA DEL DISTRITO DE COLUMBIA

La Oficina de Asesoría Legal Pública (OPC) es una agencia independiente del Gobierno del Distrito de Columbia. Por ley, su equipo legal y los representantes de los consumidores abogan en favor de los usuarios de servicios de gas natural, electricidad y teléfono del Distrito. La ley del Distrito de Columbia designa a la OPC como parte de todos los procedimientos relacionados con los servicios públicos ante la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia (PSC). La OPC también representa los intereses de los consumidores de servicios públicos ante los tribunales y ante las comisiones regulatorias federales.

La OPC aboga por el suministro de servicios públicos de calidad y a favor de un tratamiento equitativo que ofrezca tarifas justas, razonables y no discriminatorias a los consumidores del Distrito de Columbia.; asiste a los consumidores individuales en sus disputas con las compañías de servicios públicos sobre asuntos relacionados con la facturación o los servicios; y brinda asistencia técnica y educación para consumidores a representantes comunitarios, comisiones consultivas vecinales, asociaciones cívicas y de ciudadanos y demás grupos comunitarios.

## CÓMO TRABAJA PARA USTED LA OPC

Además de representar a los consumidores de servicios públicos del Distrito en los procedimientos formales, la Oficina puede asistir a consumidores individuales de las siguientes maneras:

**Quejas de los Consumidores:** Si usted tiene un problema con su factura o con el suministro de un servicio público, la OPC puede ayudarlo. El personal que trabaja en la OPC puede comunicarse con el proveedor del servicio en su nombre para tratar de resolver el problema informalmente. En caso de que su reclamo no se pueda resolver de manera informal, la OPC le puede ofrecer uno de los abogados de su equipo para que lo represente en una audiencia ante la PSC.

**Actividades de Alcance Comunitario:** La OPC alienta la participación del público en el proceso regulatorio y brinda información general y asistencia técnica a los consumidores del Distrito de Columbia. El personal de la OPC diserta en reuniones del ANC, y en otras reuniones de grupos y asociaciones comunitarias de todo el Distrito para instruir al público sobre asuntos y tendencias de actualidad relacionados con los servicios públicos. La OPC también opera como una fuente de información técnica para los defensores de la comunidad y para las organizaciones y asociaciones ciudadanas del Distrito de Columbia, incluyendo la junta llamada *Consumer Utility Board*.

Para coordinar una disertación de uno de los integrantes del personal de la OPC en una reunión, establezca contacto con la División de Servicios para Consumidores (CSD). Por favor comuníquese con la OPC con una antelación mínima de dos semanas respecto de fecha de la reunión.

**Publicaciones:** La OPC publica páginas informativas, folletos, panfletos y otros materiales para mantener informado al público sobre los asuntos relacionados con los servicios públicos, las actividades de defensa de los consumidores y el estatus de los casos pendientes de litigación. Las actividades de educación y alcance comunitario de la OPC se refuerzan con la información ofrecida en su sitio web, [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov), y en su página de Facebook. La OPC también mantiene informado al público de sus actividades a través de la difusión de alertas para consumidores, artículos en los periódicos y apariciones en radio y televisión.

## HISTORIA DE LA OFICINA

La OPC fue instituida originalmente por el Congreso de Estados Unidos de América en 1926, y fue suprimida por ese mismo organismo durante una reorganización del gobierno federal llevada a cabo en 1952. En 1975, la preocupación manifestada por la comunidad respecto del rápido incremento de las tarifas de energía dio como resultado que el Congreso reestableciera la Oficina. El 2 de enero de 1975, la Oficina se convirtió en una agencia independiente del gobierno del Distrito de Columbia.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La OPC está dirigida por la Asesora Legal Pública Lic. Sandra Mattavous-Frye, una abogada designada en el año 2011 por el Alcalde Vincent C. Gray con la recomendación y consentimiento del Ayuntamiento del Distrito de Columbia.

**Oficina de Dirección:** La Asesora Legal Pública dirige las actividades diarias de la Agencia, planifica y administra el presupuesto fiscal, representa a la Agencia ante el Ayuntamiento del Distrito de Columbia, la PSC y el Congreso y desarrolla e implementa las políticas de la Oficina conforme a su misión.

**Servicios de Litigación:** Esta División aboga en favor de los consumidores del Distrito de Columbia ante la PSC, agencias regulatorias federales, tribunales federales y ante la Corte de Apelaciones del Distrito de Columbia en los casos que involucran a las compañías de servicios públicos. Esto incluye el desarrollo de las estrategias globales para el curso de la litigación y la dirección de los equipos de litigación, incluyendo al personal y al abogado asignado al caso, al igual que a los testigos periciales.