

Comment déposer une plainte auprès de l'OPC

En tant que représentant légal des consommateurs des services publics du District, un consommateur peut déposer une plainte à titre individuel auprès de l'OPC.

Les étapes suivantes décrivent brièvement le processus de réclamation des consommateurs auprès de l'OPC :

1. Le personnel de l'OPC reçoit les plaintes des consommateurs des services publics par téléphone, e-mail, fax, en personne ou en ligne.
2. Le personnel de l'OPC interroge le consommateur pour obtenir les informations nécessaires et lui présente un aperçu du processus de résolution de la plainte, ainsi qu'un calendrier de suivi de la progression du dossier.
3. Le personnel de l'OPC envoie alors une description détaillée de la plainte à la société de prestation du service public. Si la plainte implique des questions de facturation ou de précision de lecture du compteur, un test de lecture d'arbitrage peut être effectué. Ce test a pour objectif de mesurer la précision du compteur qui dessert le domicile du plaignant. Il est effectué directement au domicile du consommateur par un représentant de la société de service public, en présence d'un témoin représentant le PSC sur demande du consommateur.
4. Une fois que l'OPC reçoit le rapport de la société de service public, un membre du personnel contacte le consommateur pour passer en revue le rapport et discuter des étapes suivantes proposées.
5. Les étapes suivantes peuvent consister à :
 - demander à la société de service public ou au consommateur de fournir des informations supplémentaires ;
 - continuer les négociations auprès de la société de service public pour parvenir à une résolution ;
 - si les négociations n'aboutissent pas, demander une audience officielle auprès du PSC ; ou
 - fermer le dossier du consommateur.
 - Quand un dossier de réclamation est fermé, une lettre de « clôture » est envoyée au consommateur. Cette lettre de « clôture » fournit une synthèse des mesures entreprises par le personnel de l'OPC pendant la phase de résolution informelle, des déclarations du plaignant et des réponses de la société de service public. La lettre définit également toute décision adoptée pendant la phase de résolution officielle et le droit du consommateur à demander une audience auprès du PSC.

Pour toute information supplémentaire ou pour déposer une plainte, contacter l'OPC en composant le +1 202 727 3071.