



Fèmen/Tèminasyon Sèvis?

Konnen Dwa Ou:

Okenn konpayi sèvis piblik reglemante pa ka mete fen nan sèvis ou san yo pa swiv règleman ak règleman Depatman Sèvis Piblik Massachusetts'.

KI MOUN KI pwoteje?

Nenpòt kliyan konpayi **dlo prive** (ki pa posede asosyasyon minisipal oswa pwopriyetè kay), ak **konpayi gaz ak elektrik** (ki gen ladan depatman limyè/gaz/elektrik minisipal). 220 CMR 25.01(1)

KI pwoteksyon yo ye?

Si w pa kapab peye okenn pòsyon nan bòdwo w la ki anreta **akòz difikilte finansye**, yon konpayi sèvis piblik pa ka fèmen sèvis ou si nenpòt nan sa ki annapre yo aplike pou ou:

Gravman malad. Nenpòt moun nan kay la malad grav.

Tibebe. Yon timoun ki poko gen 12 mwa ap viv avèk ou.

Tout granmoun lakay ou gen plis **pase 65 an**.

Pwoteksyon ivè. Ant 15 novanm ak 15 mas, yon konpayi sèvis piblik pa ka fèmen sèvis si li bay chalè oswa opere sistèm chofaj la. Sa vle di ke si ou itilize elektrisite oswa gaz pou chofe kay ou, konpayi sèvis piblik ou a pa ka fèmen sèvis ou. 220 CMR 25.03

Men, si konpayi sèvis piblik ou a voye fòm koleksyon ou yo, dokiman sa **yo dwe byen klè ak klèman enkli enfòmasyon sou pwoteksyon konsomatè DPU' yo**. 220 CMR 25.03(5)

Pwosesis fèmen an:

Yon konpayi sèvis piblik sèlman kapab fèmen sèvis ou si bòdwo w la pa peye epi **omwen 45 jou pase**. Konpayi an dwe voye tou **yon dezyèm demann peman** ak **yon avi final**, ki dwe omwen 72 èdtan anvan sèvis elektrik oswa gaz ou etenn epi 36 èdtan anvan sèvis dlo ou etenn. 220 CMR 25.02(3)

Yon konpayi sèvis piblik sèlman kapab fèmen sèvis **lendi jiska jedi** (pa jou ferye) ant **8:00 AM ak 4:00 PM**. 220 CMR 25.02(3)

Lè w antre nan nenpòt lokal epi anvan ou fèmen sèvis la, reprezantan konpayi an **dwe di w ke sèvis ou a pral fèmen**. Yo **dwe prezante w yon avi sou pwoteksyon DPU' ak yon fòm difikilte finansye**. Epi, si ou reklame pwoteksyon, **yo dwe ranvwaye fèmen pou 72 èdtan** pou ou ka soumèt dokiman ki sipòte reklamasyon ou a. 220 CMR 25.03(7)

SI W RESEVWA YON AVI FÈMEN OSWA SI W GEN NENPÒT KESYON SOU REVOKASYON SÈVIS LA, KONTAKTE DIVIZYON KONSOMATÈ DPU' LA:

DPUConsumer.Complaints@mass.gov

(617) 737-2836

(877) 886-5066 (toll free)