



Interrupção/Encerramento de Serviço?

Conheça Seus Direitos:

Nenhuma empresa de utilidade pública regulada pode encerrar seu serviço sem seguir as regras e regulamentações do Massachusetts Department of Public Utilities.

QUEM está protegido?

Qualquer cliente de empresas privadas de **abastecimento de água** (que não sejam de propriedade municipal ou de associações de moradores), e de **empresas de gás e eletricidade** (incluindo departamentos municipais de luz/gás/eletricidade). 220 CMR 25.01(1)

QUAIS são as proteções?

Se você não puder pagar qualquer parte da sua conta em atraso devido a **dificuldades financeiras**, a empresa de utilidade pública não pode interromper seu serviço caso alguma das situações abaixo se aplique a você:

Doença grave: Qualquer pessoa na residência está gravemente doente.

Bebê: Uma criança com menos de 12 meses vive com você.

Todos os adultos na sua residência têm **65 anos ou mais**.

Proteção no inverno: Entre 15 de novembro e 15 de março, a empresa de utilidade pública não pode interromper o serviço se ele for utilizado para aquecer a casa ou operar o sistema de aquecimento. Isso significa que, se você usa eletricidade ou gás para aquecer seu lar, a empresa não pode cortar o fornecimento. 220 CMR 25.03

Além disso, se a empresa de utilidade pública enviar formulários de cobrança, esses documentos **devem incluir, de forma clara e destacada, informações sobre as proteções contra cortes de serviço estabelecidas pelo DPU**. 220 CMR 25.03(5)

O processo de corte de serviço:

A empresa de utilidade pública só pode cortar seu serviço se a conta estiver em aberto há **pelo menos 45 dias**. A empresa também deve enviar um **segundo aviso de cobrança e um aviso final**, que deve ser enviado com pelo menos 72 horas de antecedência antes da interrupção do serviço de eletricidade ou gás, e com 36 horas de antecedência no caso de água. 220 CMR 25.02(3)

A interrupção de serviço só pode ocorrer de **segunda a quinta-feira** (excluindo feriados), entre **8:00 e 16:00**. 220 CMR 25.02(3)

Ao entrar em qualquer residência e antes de interromper o serviço, o representante da empresa **deve informar que o serviço será cortado**. Ele **deve entregar um aviso sobre as proteções oferecidas pelo DPU e um formulário de declaração de dificuldades financeiras**. E, caso você solicite a proteção, **a empresa deve adiar o corte por 72 horas** para que você possa apresentar a documentação que comprove sua situação. 220 CMR 25.03(7)

SE VOCÊ RECEBER UM AVISO DE CORTE OU TIVER ALGUMA DÚVIDA SOBRE O ENCERRAMENTO DO SERVIÇO, ENTRE EM CONTATO COM A DIVISÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DPU:

DPUCustomer.Complaints@mass.gov

(617) 737-2836

(877) 886-5066 (ligação gratuita)