



服务中断或终止?

了解您的权利:

任何受监管的公用事业公司，如未遵守 Massachusetts Department of Public Utilities (马萨诸塞州公共事业部) 的规章制度，不得中断或终止向您提供的服务。

谁受保护?

所有 私人供水公司 的客户（不包括由 市政 或 业主协会 拥有的公司），以及 燃气 和 电力公司 的客户（包括 市政电力 / 燃气 / 电力 部门）。依据 220 CMR 25.01(1)

有哪些保护措施?

如果您因经济困难而无法支付部分或全部逾期账单，在以下任何一种情况适用时，公用事业公司不得中断向您提供的服务：

严重疾病。 家中有人患有严重疾病。

婴儿。 家中有未满 12 个月的婴儿。

老年人。 家中所有成年人都为 65 岁及以上。

冬季保护。 每年 11 月 15 日至次年 3 月 15 日期间，如果公用事业公司提供供暖或为供暖系统供能，则不得中断服务。

这意味着，如果您使用电力或燃气为住所供暖，公用事业公司不得中断您的服务。

依据 220 CMR 25.03

如果您的公用事业公司向您发送催缴表格，这些文件必须 清楚且醒目地 说明 DPU 的消费者服务中断保护 信息。依据 220 CMR 25.03(5)

服务中断程序:

公用事业公司只有在您的账单未支付且 逾期至少 45 天 的情况下，才可以中断服务。公司还必须向您发送 第二次付款通知 和 最终通知：

在中断 电力或燃气服务 前至少 72 小时

发出最终通知；

在中断 供水服务 前至少 36 小时
发出最终通知。

依据 220 CMR 25.02(3)

公用事业公司仅可在 星期一至星期四（非假日）上午 8 点至下午 4 点 之间中断服务。

依据 220 CMR 25.02(3)

在进入任何场所并在中断服务之前，公司代表必须告知您服务将被中断，并向您出示 DPU 的保护通知 和 经济困难表格。

如果您提出保护申请，公司必须 延迟中断服务 72 小时，以便您提交支持您申请的相关文件。

依据 220 CMR 25.03(7)

如果您收到 服务中断通知 或对 服务终止 有任何疑问，请联系 DPU 消费者事务处：

DPUConsumer.Complaints@mass.gov。

(617) 737-2836。

(877) 886-5066 (免付费)