



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。 家中所有成年人均为 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)