



¿Interrupción/Terminación del Servicio? Conozca Sus Derechos:

Ninguna empresa de servicios públicos regulada puede terminar su servicio sin seguir las normas y reglamentos del Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts (Massachusetts Department of Public Utilities).

¿QUIÉN está protegido?

Cualquier cliente de empresas privadas de suministro de agua (que no sean propiedad municipal ni de asociaciones de propietarios), y de empresas de gas y electricidad (incluidos los departamentos municipales de luz/gas/electricidad). 220 CMR 25.01(1)

¿CUÁLES son las protecciones?

Si no puede pagar alguna parte de su factura vencida debido a **dificultades económicas**, la **empresa de servicios públicos** no puede cortar su servicio si se aplica alguna de las siguientes situaciones:

Enfermedad grave: Alguien en el hogar está gravemente enfermo.

Bebé: Un niño menor de 12 meses vive con usted.

Todos los adultos en su hogar tienen 65 años o más.

Protección en invierno: Entre el 15 de noviembre y el 15 de marzo, la empresa de servicios públicos no puede cortar el servicio si este se utiliza para calefaccionar la vivienda o hacer funcionar el sistema de calefacción. Esto significa que, si usted utiliza electricidad o gas para calentar su hogar, la empresa no puede interrumpir el servicio. 220 CMR 25.03

Además, si la empresa de servicios públicos le envía formularios de cobro, estos documentos deben incluir, de forma clara y destacada, información sobre las protecciones contra cortes de servicio establecidas por el DPU. 220 CMR 25.03(5)

El proceso de corte del servicio:

La empresa de servicios públicos solo puede cortar su servicio si la factura está impaga y **tiene al menos 45 días de vencida**. También debe enviarle un **segundo aviso de pago y un aviso final**, el cual debe entregarse al menos 72 horas antes del corte del servicio de electricidad o gas, y 36 horas antes en el caso del agua. 220 CMR 25.02(3)

El corte del servicio solo puede realizarse de **lunes a jueves** (excepto feriados), entre las **8:00 a. m. y las 4:00 p. m.** 220 CMR 25.02(3)

Al ingresar a una residencia y antes de cortar el servicio, el representante de la empresa **debe informarle que el servicio será interrumpido**. También debe entregarle un **aviso sobre las protecciones del DPU y un formulario para declarar dificultades económicas**. Y, si usted solicita la protección, **la empresa debe posponer el corte por 72 horas** para que pueda presentar la documentación que respalde su situación. 220 CMR 25.03(7)

SI RECIBE UN AVISO DE CORTE O TIENE ALGUNA PREGUNTA SOBRE LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO, COMUNÍQUESE CON LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL DPU:

DPUCustomer.Complaints@mass.gov

(617) 737-2836

(877) 886-5066 (línea gratuita)