



## 1. HEU REBUT UN AVÍS D'IMPAGAMENT?



- Un avís d'impagament és una notificació de l'empresa que informa d'una factura impagada.
- En cap cas significa un tall de subministrament.
- Si no podeu assumir el cost de la factura, cal que us adreceu a serveis socials on avaluaran la situació i iniciaran el procés per evitar que empitjori.

## 2. HEU REBUT UN AVÍS DE TALL DE SUBMINISTRAMENT?



- Abans de fer cap tall, les empreses subministradores estan obligades a comprovar que no es tracta d'un impagament per manca de recursos econòmics.
- Cal que us adreceu a serveis socials, tant si en sou usuaris com si no, perquè valorin la vostra situació.
- Si es verifica que hi ha risc d'exclusió residencial, s'elaborarà un informe que suspèn qualsevol ordre d'interrupció del subministrament.
- Passat un temps de l'emissió de l'informe, l'empresa pot demanar a la persona usuària que acrediti que la situació de risc d'exclusió residencial persisteix.

## 3. JA S'HA EFECTUAT EL TALL DE SUBMINISTRAMENT?



- Les empreses de subministrament tenen l'obligació de mantenir el servei a les persones en situació d'exclusió residencial.
- Cal que us adreceu a serveis socials, tant si en sou usuaris com si no, perquè valorin la vostra situació i es pugui acreditar, si és el cas, que esteu en situació de risc d'exclusió residencial.