



Opciones de Asistencia Financiera

Nueva York Water

Todos necesitamos ayuda de vez en cuando. Si tiene dificultades para pagar sus facturas, Liberty le ofrece opciones que pueden ayudarle a recuperarse.

Programa de Asistencia al Cliente (CAP Customer Assistance Program)

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) de Liberty está diseñado para brindar asistencia con el pago a clientes que cumplen con los requisitos de ingresos. El programa consta de los siguientes dos subprogramas:

- **Programa de Descuento en la Factura para Personas de Bajos Ingresos**

El primer paso para recibir los beneficios de CAP es inscribirse en el Programa de Descuento en la Factura para Personas de Bajos Ingresos. Este programa ofrece a los clientes que cumplen con los requisitos de ingresos un crédito equivalente al cargo mensual del medidor. La compañía mostrará el crédito del cargo del medidor como una línea aparte en la factura del cliente.

- **Programa de Administración de Pagos atrasados (AMP Arrearage Management Program)**

El AMP de Liberty ofrece a los clientes residenciales de agua que cumplen con los requisitos de ingresos la condonación de saldos atrasados de hasta \$1,200 por año mientras estén inscritos en este programa. Los clientes que participan en el programa AMP recibirán \$100 de descuento en su saldo vencido después de cada pago puntual de su presupuesto mensual, a menos que el saldo restante sea menor a \$100.

Facturación con Presupuesto Nivelado

La Facturación con Presupuesto Nivelado le permite distribuir los pagos a lo largo del año, evitando fluctuaciones bruscas. Liberty calculará el pago mensual del cliente basándose en un historial de 12 meses. Dado que recalculamos el promedio cada mes, no se requiere liquidación ni revisión de saldo. Sin embargo, el monto del presupuesto variará ligeramente de un mes a otro. La Facturación con Presupuesto Nivelado es una excelente opción para los clientes que desean la consistencia de facturas predecibles sin tener que preocuparse por pagar más durante los períodos de revisión.

Protecciones Especiales

Si todos los residentes del hogar tienen 62 años o más, o si alguien es ciego o discapacitado, nuestro objetivo es evitar la desconexión de su servicio. Por favor, comuníquese con nuestra oficina si se encuentra en alguna de estas situaciones. Podemos añadir un contacto externo, como un familiar, un fideicomisario o una agencia, para que reciba copias de sus facturas y avisos de pago vencido o de corte de servicio.

Planes de Pago– Si tiene dificultades para pagar su factura a tiempo, por favor, avísenos de inmediato. Nos gustaría ayudarle. También puede solicitar un plan de pago escaneando el código QR que aparece a continuación o visitando la sección de "Atención al Cliente" en www.libertyenergyandwater.com.



Para obtener más información sobre cualquiera de los programas mencionados, contáctenos utilizando la información que aparece a continuación. Estamos aquí para ayudarle.



1-877-426-6999 TDD:711



customerserviceNYW@libertyutilities.com



www.libertyenergyandwater.com