

# Know Your Rights



The Rights and Responsibilities of a Residential Water Customer and the Obligations of the Company

## Understanding Your Rights as a Customer

Liberty Utilities (New York Water) Corp. ("Liberty"), a subsidiary of Algonquin Power & Utilities Corp., provides high-quality, reliable water service to approximately 126,000 customer connections in 50-plus communities in Nassau, Orange, Putnam, Rensselaer, Sullivan, Washington, Westchester, and Ulster Counties. We are regulated on your behalf by the U.S. Environmental Protection Agency, New York State Health Department, New York State Department of Environmental Conservation, New York State Public Service Commission ("PSC") and the health departments in the counties we serve.

Liberty's practices combined with PSC regulations combine to give you specific rights and responsibilities. This document summarizes those rights, obligations, and responsibilities, as well as provides helpful information about your water service. If you have a question, issue, or concern, or would like to learn more about any of the topics included in this document, please contact our Customer Service Center at 1-877-426-6999 M-F, 8 a.m. to 4:30 p.m. (24 hours for emergencies) or visit [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

## Historic Usage Information

If you rent your property and do not pay your water bills directly, or if you are a prospective tenant or landlord, you can still obtain two years of usage history at the location. Please contact our Customer Service Center at 1-877-426-6999 to request this information.

## Your Water Supply

Liberty provides residential and commercial water service, public and private fire hydrant service, and private fire sprinkler service. We know our job is critical to the well-being of every person who uses our service, and our mission is to provide the safe, reliable, cost-effective service daily.

Our water supply comes from more than 150 wells across Long Island that are filled by rainfall filtering through the soil to form underground reservoirs called aquifers. To ensure a safe public water supply, federal, state, and local health agencies set strict standards for water quality. Liberty closely monitors water quality with daily, weekly, monthly, and annual sampling, testing, and reporting. We take thousands of water samples each year - during treatment and throughout our distribution system, to ensure our water is meeting all guidelines and is safe for consumption. Scan the QR code for more information.



## Maintaining Equipment

Liberty maintains all water mains and service lines up to your property line, as well as hydrants, curb boxes, and water meters. As a customer, you are responsible for installation, service, and repair for your service line (from the property line to your meter) and in-home plumbing lines and fixtures.

## Meter Readings and Billing Practices

Water meters reliably and accurately measure water consumption and are used to calculate customer bills. Liberty has installed Automated Meter Reading (AMR) systems in our service areas and is currently deploying Advanced Metering Infrastructure for customers. This allows meters to be read from outside the home and virtually eliminates the need for estimated water bills. Liberty still maintains some traditional meters in our service area that require manual reading. If for any reason your meter cannot be read, you will receive an estimated bill.

Bills are due and payable when you receive them and are considered late 24 days after the bill date and subject to a Late Payment Fee. Any portion of a bill that remains unpaid 24 days after the bill date will incur a Late Payment Fee of 1.5% a month until it is paid. Your payment must reach us by the "Please Pay By" date or "Date Due" to avoid this charge.

Bills can be paid online through Liberty's customer portal My Account, in person at one of our authorized payment vendors, by mail using the included return envelope, or over the phone by calling 1-877-426-6999. For more information about different payment methods, please visit the "Payment Options" page located under the "Customer Service" drop-down menu at [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

If water service becomes subject to disconnection for non-payment, Liberty will issue a Final Termination Notice 20 days after the date payment was due. For tenants in multiple and two-family dwellings, please refer to "Tenants in a Multiple Dwelling" and "Tenants in a Two-Family Dwelling" under the Special Protections section on the next page.

If you are having difficulties paying your bill, please let us know so we can work with you to arrange a convenient and flexible payment plan. You may be eligible for our Customer Assistance Program (CAP), which includes a Low-Income Discount and Arrearage Management Program with Budget Billing. Scan the QR code for more information.



## Special Protections

For any customers 62 years of age or older, blind or disabled, or if anyone living with you is also 62 or older, blind or disabled, or under 18, we will take special steps to keep your service on. This includes contacting you before service is turned off, and/or getting help for you from a social services agency.

If you or a family member is ill with an existing condition that would be aggravated due to the absence of water service, and you cannot pay the water bill, you can file a medical certificate with us from your doctor or Health Department. This certificate remains in effect for 30 days, after which it can be renewed for another 30 days. During this time, we will not turn off your water. However, you are still responsible for paying the bill, and a payment arrangement may be made.

To protect yourself from having the service turned off because you forgot to pay the bill, you can name a relative, friend or agency to receive a copy of your Final Termination Notice when your bill is overdue. The third party will not be responsible for paying your bill but can help make sure that your service is continued.

If an interruption in your water service would jeopardize your home's heating system, and therefore your health and safety, special arrangements can be made to avoid having your water turned off for nonpayment during the cold weather period from Nov. 1 to April 15. Before service is turned off, we will contact you personally to verify your situation. We may refer you to a social services agency for assistance.

If water service is critical to operate life support equipment, such as kidney dialysis, and you find it a hardship to pay the bill, register with us, and we will not turn off your water for as long as you need the equipment.

A Multiple Dwelling or Two-Family Dwelling is a property where two or more families live independently, but water service is not billed separately, therefore the landlord is responsible for the bill, rather than the tenants. If the landlord does not pay the water bill, Liberty will notify each tenant 15 days before service is scheduled to be turned off to give them an opportunity to pay the bill. Under New York State law, to keep service on, tenants may pay current charges and deduct them from the rent.

## Important Contact Information

Liberty Customer Service: 1-877-426-6999 (M-F, 8 a.m. - 4:30 p.m.) For emergencies: We're available 24/7  
TDD (Hearing/Speech Impaired): 1-877-426-6999  
[www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com)

NYS Department of Public Service: 1-800-342-337790 Church Street, New York, NY 10007

For Mt. Ebo wastewater customers ONLY: Call 1-845-278-2780 (M-F, from 8 a.m. - 4 p.m.) For after-hours emergencies in Mt.

Ebo only: Call Allied Pollution Control at 845-878-0007.

# Conozca Sus Derechos



Los Derechos y Responsabilidades Del Cliente Residencial De Agua y Las Obligaciones De La Empresa

## Entendiendo Sus Derechos Como Cliente

Liberty Utilities (New York Water) Corp. ("Liberty" o "Compañía/compañía"), una subsidiaria de Algonquin Power & Utilities Corp., brinda un servicio de agua confiable y de alta calidad a aproximadamente 126,000 conexiones de clientes en más de 50 comunidades en los condados de Nassau, Orange, Putnam, Rensselaer, Sullivan, Washington, Westchester y Ulster. Estamos regulados en su nombre por la Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU., el Departamento de Salud del Estado de Nueva York, el Departamento de Conservación Ambiental del Estado de Nueva York, la Comisión de Servicio Público del Estado de Nueva York ("PSC" o "Comisión") y los departamentos de salud de los condados a los que prestamos servicios.

Las prácticas de Liberty combinadas con las regulaciones de PSC le otorgan derechos y responsabilidades específicos. Este documento resume esos derechos, obligaciones y responsabilidades, y brinda información útil sobre su servicio de agua. Si tiene alguna pregunta, problema o inquietud, o si desea obtener más información sobre cualquiera de los temas incluidos en este documento, comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente al 1-877-426-6999, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (las 24 horas para emergencias) o visite [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

## Información de Uso Histórico

Si alquila su propiedad y no paga sus facturas de agua directamente, o si es un inquilino o propietario prospectivo, aún puede obtener dos años de historial de uso para esta ubicación. Comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente al 1-877-426-6999 para solicitar esta información.

## Su Suministro De Agua

Liberty ofrece servicios de agua residenciales y comerciales, servicios de hidrantes contra incendios públicos y privados y servicios de rociadores contra incendios privados. Sabemos que nuestro trabajo es fundamental para el bienestar de cada persona que utiliza nuestro servicio, y nuestra misión es brindar un servicio seguro, confiable y rentable todos los días.



Nuestro suministro de agua proviene de más de 150 pozos en Long Island que se llenan con la filtración de agua de lluvia a través del suelo para formar depósitos subterráneos llamados acuíferos. Para garantizar un suministro público de agua seguro, las agencias de salud federales, estatales y locales establecen estándares estrictos para la calidad del agua. Liberty monitorea de cerca la calidad del agua con muestreos, pruebas e informes diarios, semanales, mensuales y anuales. Tomamos miles de muestras de agua cada año, durante el tratamiento y en todo nuestro sistema de distribución, para garantizar que nuestra agua cumpla con todas las pautas y sea segura para el consumo. Escanee el código QR para obtener más información.

## Mantenimiento De Equipos

Liberty realiza el mantenimiento de todas las tuberías de agua y las líneas de servicio hasta el límite de su propiedad, así como de los hidrantes, las cajas de acera y los medidores de agua. Como cliente, usted es responsable de la instalación, el mantenimiento y la reparación de su línea de servicio (desde el límite de la propiedad hasta su medidor) y de las tuberías y los accesorios de plomería de su hogar.

## Lecturas De Medidores y Prácticas De Facturación

Los medidores de agua miden de forma fiable y precisa el consumo de agua y se utilizan para calcular las facturas de los clientes. Liberty ha instalado sistemas de lectura automática de medidores (AMR) en nuestras áreas de servicio y actualmente está implementando una infraestructura de medición avanzada para los clientes. Esto permite leer los medidores desde fuera del hogar y prácticamente elimina la necesidad de facturas de agua estimadas. Liberty aún mantiene algunos medidores tradicionales en nuestra área de servicio que requieren lectura manual. Si por alguna razón no se puede leer su medidor, recibirá una factura estimada.

Las facturas vencen y deben pagarse cuando las recibe y se consideran atrasadas 24 días después de la fecha de la factura y están sujetas a un cargo por pago atrasado. Cualquier parte de una factura que permanezca sin pagar 24 días después de la fecha de la factura incurrirá en un cargo por pago atrasado del 1.5% por mes hasta que se pague.

Su pago debe llegarnos antes de la fecha de "Pague Antes De" o "Fecha de Vencimiento" para evitar este cargo. Las facturas se pueden pagar en línea a través del portal de clientes de Liberty My Account, en persona en uno de nuestros proveedores de pago autorizados, por correo usando el sobre de devolución incluido o por teléfono llamando al 1-877-426-6999. Para obtener más información sobre los diferentes métodos de pago, visite la página "Opciones de Pago" ubicada debajo del menú desplegable "Atención al Cliente" en [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

Si el servicio de agua se ve sujeto a desconexión por falta de pago, Liberty emitirá un Aviso de Terminación Final 20 días después de la fecha de vencimiento del pago. Para inquilinos en viviendas multifamiliares y bifamiliares, consulte "Inquilinos en Viviendas Multifamiliares" e "Inquilinos en Viviendas Bifamiliares" en la sección Protecciones Especiales en la página siguiente.

Si tiene dificultades para pagar su factura, infórmenos para que podamos trabajar con usted para organizar un plan de pago conveniente y flexible. Es posible que sea elegible para nuestro Programa de Asistencia al Cliente (CAP), que incluye un programa de descuento para personas de bajos ingresos y de gestión de atrasos con facturación presupuestada. Escanee el código QR para obtener más información.



## **Protecciones Especiales**

En el caso de los clientes de 62 años o más, ciegos o discapacitados, o si alguna persona que viva con usted también tiene 62 años o más, es ciega o discapacitada, o es menor de 18 años, tomaremos medidas especiales para mantener su servicio activo. Esto incluye comunicarnos con usted antes de que se desconecte el servicio y/o obtener ayuda para usted de una agencia de servicios sociales.

Si usted o un miembro de su familia padece una enfermedad que se agravaría debido a la falta de servicio de agua y no puede pagar la factura del agua, puede presentarnos un certificado médico de su médico o del Departamento de Salud. Este certificado permanece en vigencia durante 30 días, después de los cuales se puede renovar por otros 30 días. Durante este tiempo, no le cortaremos el suministro de agua. Sin embargo, usted sigue siendo responsable de pagar la factura y se puede llegar a un acuerdo de pago.

Para protegerse de que le desconecten el servicio porque olvidó pagar la factura, puede nombrar a un familiar, amigo o agencia para que reciba una copia de su Aviso de Cancelación Final cuando su factura venza. El tercero no será responsable de pagar su factura, pero puede ayudar a garantizar que su servicio continúe.

Si una interrupción en el servicio de agua pudiera poner en peligro el sistema de calefacción de su hogar y, por lo tanto, su salud y seguridad, se pueden hacer arreglos especiales para evitar que le corten el suministro de agua por falta de pago durante el período de clima frío del 1 de noviembre al 15 de abril. Antes de que le corten el servicio, nos comunicaremos con usted personalmente para verificar su situación. Es posible que lo remitamos a una agencia de servicios sociales para que lo ayude.

Si el servicio de agua es fundamental para operar equipos de soporte vital, como diálisis renal, y le resulta difícil pagar la factura, regístrese con nosotros y no le cortaremos el agua mientras necesite el equipo.

Una Vivienda Multifamiliar o Bifamiliar es una propiedad en la que dos o más familias viven de forma independiente, pero el servicio de agua no se factura por separado, por lo que el propietario es responsable de la factura, en lugar de los inquilinos. Si el propietario no paga la factura del agua, Liberty notificará a cada inquilino 15 días antes de la fecha programada para cortar el servicio para darles la oportunidad de pagar la factura. Según la ley del estado de Nueva York, para mantener el servicio, los inquilinos pueden pagar los cargos actuales y deducirlos del alquiler.

## **Información De Contacto Importante**

Servicio de atención al cliente de Liberty: 1-877-426-6999 (lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.) Para emergencias: estamos disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.

TDD (personas con problemas de audición y del habla): 1-877-426-6999

[www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com)

Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York: 1-800-342-3377 90 Church Street, New York, NY 10007

SOLO para clientes de aguas residuales de Mt. Ebo: llame al 1-845-278-2780 (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4 p. m.)

Para emergencias fuera del horario de atención en Mt. Ebo, Solamente : llame a Allied Pollution Control al 845-878-0007.

## Third Party Form

Please notify the Third Party listed below of termination or credit notices I might receive on my account. The Third Party agrees to receive notification, but is not responsible for paying my water bill.

Customer Name \_\_\_\_\_

Customer Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_

State \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

Customer Phone \_\_\_\_\_

Customer Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

### Third Party Information

Third Party Name \_\_\_\_\_

Third Party Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_

State \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

Third Party Phone \_\_\_\_\_

Third Party Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

### Please return completed form to:

Liberty Customer Service Center  
60 Brooklyn Ave  
Merrick, NY 11566

## Application for Special Protections

Date \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_

State \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

Phone \_\_\_\_\_

Account Number \_\_\_\_\_

Check all that apply to you.

- I am 62 years or older
- I am sight-impaired
- I or someone in my household is on kidney dialysis
- I am disabled (please explain) \_\_\_\_\_

- I have a medical emergency (please explain) \_\_\_\_\_

- I am a tenant in a
  - two-family home
  - multi-family home

- I receive Public Assistance.

ID# \_\_\_\_\_

- I receive SSI benefits
- I have heat-related service
- I am on a fixed income

### Please return completed form to:

Liberty Customer Service Center  
60 Brooklyn Ave  
Merrick, NY 11566

CUT HERE



CUT HERE



CORTAR AQUÍ

### Formulario de Terceros

Notifique al tercero que se indica a continuación sobre las notificaciones de cancelación o de crédito que pueda recibir en mi cuenta. El tercero acepta recibir notificaciones, pero no es responsable de pagar mi factura de agua.

Nombre de Cliente \_\_\_\_\_

Domicilio de Cliente \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

Telefono de Cliente \_\_\_\_\_

Firma de Cliente \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

#### Informacion de terceros

Nombre de Tercero \_\_\_\_\_

Domicilio de Tercero \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

Telefono de Tercero \_\_\_\_\_

Firma de Tercero \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

#### Favor devuelva el formulario completo a:

Liberty Customer Service Center  
60 Brooklyn Ave  
Merrick, NY 11566

CORTAR AQUÍ

### Solicitud de Protección Especial

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_ Zip \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Numero de Cuenta \_\_\_\_\_

Marque todas las opciones que correspondan a su caso

- Soy mayor de 62 años
- Tengo problemas de vision
- Yo o alguien de mi familia estamos en diálisis renal
- Soy discapacitado (por favor explique) \_\_\_\_\_
- Tengo una emergencia médica (por favor explique) \_\_\_\_\_

- Soy inquilino en
  - casa de dos familias
  - hogar multifamiliar

- Recibo asistencia publica

ID# \_\_\_\_\_

- Recibo beneficios de SSI
- Tengo servicio relacionado con el calor
- Tengo ingreso fijo

#### Favor devuelva el formulario completo a:

Liberty Customer Service Center  
60 Brooklyn Ave  
Merrick, NY 11566