

Conozca sus derechos



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.

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. Visite www.libertyenergyandwater.com y seleccione "Consulta de consumo histórico" en el menú desplegable "Servicio al cliente" para realizar la solicitud.

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.

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

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.

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

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

CORTAR AQUÍ