



To learn more about the Liberty Utilities' Emergency Disaster Relief Program, please visit

<http://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/>

Para obtener más información sobre el Programa de Ayuda Ante Desastres de Emergencia de Liberty Utilities

<http://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/>

Upang makaalam ng higit pa tungkol sa Emergency Disaster Relief Program ng Liberty Utilities, bisitahin ang

<http://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/>

Để tìm hiểu thêm về Chương trình Cứu trợ Thiên tai Khẩn cấp của Liberty Utilities, vui lòng truy cập trang

<http://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/>

要了解更多有关Liberty Utilities 紧急救灾计划的信息, 请访问 <http://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/>

En Liberty Utilities, entregar electricidad esencial de manera segura y confiable a nuestros clientes es siempre nuestro objetivo principal. El 4 de marzo de 2020, el gobernador Gavin Newsom declaró el estado de emergencia en California como parte de la respuesta del estado para abordar el brote global y la rápida evolución de la COVID-19. Queríamos brindarle una actualización sobre las acciones que estamos tomando en toda nuestra empresa para proteger la salud y la seguridad de nuestros clientes y empleados y para ayudar a garantizar que las comunidades a las que servimos puedan seguir contando con los servicios críticos que brindamos.

## Respondemos a las necesidades de nuestros clientes

- Liberty Utilities ha implementado estas protecciones al cliente durante este evento para clientes residenciales y comerciales:
  - Suspender la desconexión por falta de pago y tarifas asociadas;
  - Implementar opciones de planes de pago para clientes residenciales;
  - Renunciar a los requisitos de depósito y recargo por pago atrasado;
  - Suspender todas las eliminaciones del programa CARE y FERA para evitar la pérdida involuntaria de la tarifa con descuento durante el período durante el cual el cliente está protegido bajo estas protecciones del cliente; y
  - Dejar de generar todas las solicitudes de recertificación y verificación que requieran que los clientes proporcionen su información de ingresos actual.
- Liberty Utilities alienta a los clientes que tengan preguntas o que puedan estar enfrentando dificultades potenciales a comunicarse con sus departamentos de servicio al cliente. Ofrecemos una variedad de opciones de pago y podemos ayudar a los clientes con los arreglos de pago en caso de ser necesarios.
- Liberty Utilities ha suspendido todos los programas de clientes en hogares y negocios, incluidas las auditorías energéticas.
- Liberty Utilities agregó una página en su sitio web, [www.libertyutilities.com](http://www.libertyutilities.com), que está dedicada a las actualizaciones a medida que ocurren. Cada vez que se realiza una actualización, se compartirán con los clientes por correo electrónico y publicaciones en redes sociales. Síguenos en **Facebook** y **Twitter**. **Si no tenemos su dirección de correo electrónico, llame al 1-800-782-2506 para agregarla.**
- Liberty Utilities está monitoreando la situación y ajustándose a medida que la situación cambia.

## Protegemos a nuestros clientes

- En cumplimiento de la Orden para una Salud Más Segura en el Hogar emitida por el Gobernador Newsom, los centros de atención de Liberty Utilities estarán cerrados por pagos hasta nuevo aviso.
- Para practicar el distanciamiento social, alentamos a nuestros clientes a utilizar nuestros otros métodos de pago disponibles en nuestro sitio web en [www.libertyutilities.com](http://www.libertyutilities.com), y que nos llamen con preguntas al 1-800-782-2506.

## Garantizamos la prestación de un servicio seguro y confiable.

- Liberty Utilities implementó un plan de preparación para una pandemia que se prepara para determinar cómo el virus podría afectar a la organización y a las comunidades a las que servimos, y cómo responder adecuadamente.
- Liberty Utilities continúa monitoreando la situación y comparte activamente actualizaciones e información con el servicio al cliente, la facturación y los empleados operativos (diariamente, semanalmente o con mayor frecuencia, si es necesario) para que puedan mantenerse seguros y proteger a sus familias.
- Liberty Utilities implementó "Políticas de distanciamiento social" al separar sus espacios de oficinas en distancias mayores a 6 pies.
- Liberty Utilities identificó al personal clave y los separó de la población laboral general mediante políticas de trabajo en el hogar.
- Liberty Utilities proporcionó equipos y suministros de protección adicionales a nuestros empleados de primera línea.
- Liberty Utilities requiere que los empleados sigan constantemente las recomendaciones de los CDC sobre seguridad personal (como lavarse las manos con frecuencia y distanciarse de otras personas enfermas).
- Finalmente, para prevenir la propagación del virus, Liberty Utilities alienta a cualquier persona que se sienta enferma o que tenga inquietudes sobre la posible exposición a quedarse en casa.

Brindamos la energía que mantiene nuestros hospitales en funcionamiento, nuestros supermercados abiertos, servicios de emergencia preparados y hogares seguros y cómodos. Nos tomamos esta responsabilidad en serio. No dude en contactarnos si tiene alguna pregunta.

Chris Alario, PhD  
Liberty Utilities (California)  
President, California