



Liberty Utilities®

WATER | GAS | ELECTRIC

Suspensión de servicio de agua por parte de la empresa suministradora del servicio

Por falta de pago de facturas

Las facturas se consideran vencidas y morosas si no son pagadas dentro de los 19 días siguientes a su fecha de envío por correo.

Liberty Utilities suspenderá el servicio de una cuenta cuando un cliente haya caído en mora durante sesenta (60) días y haya sido contactado por la empresa por medio de un aviso por escrito. En caso de no ser posible entregar un aviso por escrito, la empresa contactará al cliente nombrado en la cuenta por medio de un aviso telefónico.

Si la empresa no puede contactar al cliente, hará un esfuerzo de buena fe por dejar un marbete en la puerta de la residencia y un aviso de desconexión.

Acuerdos alternativos de pago

Al recibir un aviso de suspensión de servicio, el cliente debe contactar a la empresa para llegar a un acuerdo para evitar la desconexión.

Puede obtener información adicional relacionada con las opciones alternativas de pago llamando al número **(800) 481-9190**.

Restauración del servicio de agua

Pago del cargo por reconexión y del saldo restante de la cuenta.

Cuando el servicio haya sido suspendido, la empresa cobrará \$30 por reconexión durante horarios laborales regulares o \$150 durante horarios no laborales. Además, la empresa solicitará al cliente el pago del saldo restante en la cuenta y un depósito de seguridad para restaurar el servicio.

Las tarifas de reconexión/desconexión deben ser pagadas en su totalidad antes de la restauración del servicio de agua. Estas tarifas deben ser pagadas en efectivo o con un giro bancario en nuestra oficina, o con una tarjeta de crédito o débito por teléfono o a través de nuestra página web. No se aceptarán cheques personales. Los pagos deben ser hechos y notificados a nuestra oficina a más tardar a las 4:00 p.m. para que el servicio sea restaurado el mismo día. El servicio será restaurado el siguiente día hábil, cuando el pago se reciba, después de las 4:00 PM.

Impugnar una factura



Liberty Utilities®

WATER | GAS | ELECTRIC

Un cliente puede iniciar una queja con la empresa para que se haga una investigación y revisión de la factura dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la factura impugnada.

Si el cliente no está satisfecho con la respuesta de Liberty Utilities, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), visitando la página <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>

Las quejas de facturación y de servicio son atendidas por la Subdivisión de Asuntos del Consumidor (CAB) de la CPUC, que también puede ser contactada por los siguientes medios.

Teléfono	1-800-649-7570 (de 8:30 AM a 4:30 PM, de lunes a viernes)
Correo	California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Avenue, Room 2003, San Francisco, CA 94102

Si el caso de un cliente cumple los criterios de elegibilidad, la CAB le dará al cliente instrucciones sobre cómo enviar por correo un cheque o un giro postal que será retenido hasta la resolución del caso.

Los clientes que tengan dificultades auditivas o limitaciones del habla pueden marcar 711 para usar el Servicio de Retransmisión de Llamadas de California para obtener asistencia telefónica.

Tipo de llamada	Idioma	Número 800 gratuito
De TTY/VCO/HCO a voz	Inglés Español	1-800-735-2929 1-800-855-3000
De voz a TTY/VCO/HCO	Inglés Español	1-800-735-2922 1-800-855-3000
Desde o hacia habla a habla	Inglés y Español	1-800-854-7784