



## PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

### **¿Qué es el Programa de Pago de Atrasos?**

El estado de California estableció el Programa de Pagos Atrasados de Agua y Aguas Residuales para ayudar a los clientes con saldos vencidos de facturas de agua incurridos entre el 4 de marzo de 2020 y el 15 de junio de 2021. Los créditos se otorgan a través del programa del Programa de Pagos Atrasados de Agua y Aguas Residuales de California (California Water and Wastewater Arrearage Payment Program) con fondos de la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos (State Water Resources Control Board) utilizando fondos Federales de la Ley del Plan de Recuperación de América (America Recovery Plan Act -ARPA). Las empresas de servicios públicos pudieron solicitar estos fondos para reducir los saldos de cuenta elegibles de los clientes.

Los fondos fueron dispersados recientemente directamente a los servicios públicos por el Estado. Dentro de los próximos 60 días, Liberty acreditará en su cuenta los saldos elegibles. Luego verá el crédito en su factura de Liberty.

### **¿Cómo sabrán los clientes si calificaron para los fondos?**

Los clientes que reciban este correo informativo recibirán un crédito en su cuenta como parte del programa. No se necesita ninguna acción adicional de su parte, ya que el crédito se aplicará automáticamente a su factura.

### **¿Por qué solo se incluyen los saldos incurridos entre el 4 de marzo de 2020 y el 15 de junio de 2021?**

Este fue el período de tiempo identificado por el Estado de California como elegible para recibir asistencia estatal debido al COVID-19.

### **Creo que mi saldo vencido es incorrecto. ¿Cómo lo apelo?**

Llame a su oficina local de Liberty para hablar con un representante.



### **¿Qué pasa si todavía tengo un saldo vencido después de que se acrediten estos fondos?**

Si tiene facturas pendientes de pago que son anteriores al período de tiempo identificado por el estado de California o se incurrió después del 15 de junio de 2021 y necesita ayuda urgente que se comunique con su oficina local de Liberty para evitar desconexiones del servicio por falta de pago. Libertad ofrece:

- Planes de pago sin multas y sin intereses (también llamados arreglos de pago)
- Extensiones de pago sin penalización y sin intereses
- Un Programa de Asistencia al Cliente, que descuenta una parte de la factura mensual, para aquellos que cumplen con las guías de ingresos máximos
- Reembolsos y programas de conservación de agua para ayudarlo a ahorrar agua y dinero

También puede ser elegible para otros programas de asistencia estatales o federales, incluido el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP), que será administrado a través del Departamento de Servicios Comunitarios y Desarrollo de California (CSD) y está programado para comenzar en **mayo de 2022**. Para obtener más información sobre LIHWAP y conocer más sobre los requisitos de elegibilidad, visite el sitio web de CSD en [www.csd.ca.gov/waterbill](http://www.csd.ca.gov/waterbill).