

EMERGENCY DISASTER RELIEF PROGRAM

CUSTOMER PROTECTIONS

Liberty Utilities has implemented an Emergency Disaster Relief Program that provides protections to customers affected by wildfire and other natural disasters. In the event that a State of Emergency is declared at the state or federal level, protections would be available to customers who experience loss or disruption of the delivery or receipt of utility service and/or resulted in the degradation of the quality of utility service.

If these criteria are met, Liberty Utilities will:

- Work cooperatively with affected customers to resolve unpaid bills and minimize disconnections for non-payment;
- Waive reconnection or facilities fees for affected customers and suspend deposits for affected customers who must reconnect to the system;
- Provide reasonable payment options to affected customers;
- Waive bills for customers who lost their homes or whose homes are rendered uninhabitable; and
- Authorize a pro rata waiver of any fixed element of a water bill for the time that the home is uninhabitable, even if the reason for it being uninhabitable is not loss of water service.

Liberty Utilities' Emergency Disaster Relief Program meets compliance with California Public Utilities Commission Resolution M-4833, which makes the aforementioned protections permanent for customers served by regulated water providers in California.

ALIVIO DE DESASTRES DE EMERGENCIA PROTECCIONES AL CLIENTE

Liberty Utilities ha implementado un Programa de Ayuda de Emergencia Ante Desastres que brinda protección a los clientes afectados por incendios forestales y otros desastres naturales. En el caso de que se declare un estado de emergencia a nivel estatal o federal, las protecciones estarán disponibles para los clientes que experimentan pérdida o interrupción de la entrega o recepción del servicio público y / o resultan en la degradación de la calidad del servicio público.

Si se cumplen estos criterios, Liberty Utilities va a:

- Trabajar cooperativamente con los clientes afectados para resolver facturas impagadas y minimizar las desconexiones por falta de pago;
- Renunciar las tarifas de reconexión o instalaciones para los clientes afectados y suspender los depósitos para los clientes afectados que deben volver a conectarse al sistema;
- Proporcionar opciones de pago razonables a los clientes afectados;
- Renunciar las facturas para los clientes que perdieron sus hogares o cuyos hogares se vuelven inhabitables; y
- Autorizar una excepción prorrata de cualquier elemento fijo de la factura de agua por el tiempo que el hogar sea inhabitable, incluso si la razón de que sea inhabitable no sea la pérdida del servicio de agua.

El Programa de ayuda en caso de desastres de emergencia de Liberty Utilities cumple con la Resolución de la Comisión de Servicios Públicos de California M-4833, que hace que las protecciones mencionadas anteriormente sean permanentes para los clientes atendidos por proveedores de agua regulados en California.

MGA PROTEKSYON NG CUSTOMER PARA SA TULONG SA EMERHENSYANG SAKUNA (EMERGENCY DISASTER RELIEF CUSTOMER PROTECTIONS)

Nagpatupad ang Liberty Utilities ng Programa ng Tulong sa Emerhensiya ng Sakuna (Emergency Disaster Relief Program) na nagbibigay ng mga proteksyon sa mga customer na apektado ng wildfire at iba pang natural na sakuna. Sakaling magdeklara ng State of Emergency sa pang-estado o federal na antas, magkakaroon ng mga proteksyon ang mga customer na mawawalan o magagambala ang pagde-deliver o pagtanggap ng serbisyong yutilidad at/o nagresulta sa pagbaba ng kalidad ng serbisyong yutilidad.

Kapag natugunan ang mga pamantayang ito, ang Liberty Utilities ay:

- Makikipagtulungan sa mga apektadong customer upang lutasin ang mga hindi pa nababayaran bills at pauntiin ang mga pagputol dahil sa hindi pagbabayad;
- Aalisin ang mga singil sa muling pagkakabit o pasilidad para sa mga apektadong customer at sususpindihin ang mga depósito para sa mga apektadong customer na kailangang magpakabit ulit sa system;
- Magbibigay ng mga makatuwirang pagpipilian sa pagbabayad sa mga apektadong customer;
- Aalisin ang mga bills para sa mga customer na nawalan ng tirahan o ang mga tirahan ay hindi na matitiran; at
- Magpahintulot ng pro rata na waiver ng anumang pirmidong elemento ng bill sa tubig para sa panahong hindi matitiran ang tirahan, kahit pa ang dahilan kung bakit hindi ito matirhan ay hindi dahil sa kawalan ng serbisyong patubig.

Sumusunod ang Liberty Utilities Emergency Disaster Relief Program sa California Public Utilities Commission Resolution M-4833, na siyang dahilan kung bakit nagiging permanente ang mga naunang nabanggit na proteksyon para sa mga customer na pinagsisilbihan ng mga regular na tagapagbigay ng serbisyong patubig sa California.

CÁC BIỆN PHÁP BẢO VỆ KHÁCH HÀNG TRONG CHƯƠNG TRÌNH CỨU TRỢ THIÊN TAI KHẨN CẤP

Liberty Utilities đã triển khai Chương trình Cứu trợ Thiên tai Khẩn cấp nhằm bảo vệ khách hàng bị ảnh hưởng bởi các vụ cháy rừng và những thiên tai khác. Trong trường hợp Tình trạng Khẩn cấp được tuyên bố ở cấp tiểu bang hoặc liên bang thì các biện pháp bảo vệ có thể áp dụng cho những khách hàng không được cung cấp hoặc tiếp nhận hay bị gián đoạn cung cấp hoặc tiếp nhận dịch vụ tiện ích và/hoặc dẫn đến việc giảm chất lượng của dịch vụ tiện ích.

Nếu những tiêu chí này được đáp ứng thì Liberty Utilities sẽ:

- Hợp tác làm việc với những khách hàng bị ảnh hưởng để xử lý các hóa đơn chưa thanh toán và giảm thiểu tình trạng mất kết nối với hệ thống do chưa thanh toán;

- Từ chối phí kết nối lại với hệ thống hoặc phí dịch vụ tiện ích đối với những khách hàng bị ảnh hưởng và tạm hoãn các khoản đặt cọc đối với những khách hàng bị ảnh hưởng phải kết nối lại với hệ thống;

- Cung cấp các tùy chọn thanh toán hợp lý cho những khách hàng bị ảnh hưởng;

- Từ chối hóa đơn đối với những khách hàng bị mất nhà hoặc có nhà nhưng không thể ở được; và

- Cho phép từ chối bất kỳ yếu tố cố định nào trên hóa đơn nước theo tỷ lệ trong thời gian ngôi nhà không thể ở được, ngay cả khi lý do mà ngôi nhà không thể ở được không xuất phát từ việc không được cấp nước.

Chương trình Cứu trợ Thiên tai Khẩn cấp của Liberty Utilities tuân thủ Quyết định M-4833 của Ủy ban Tiện ích Công California. Điều này làm cho các biện pháp bảo vệ nói trên trở nên thường trực đối với khách hàng được phục vụ bởi các nhà cung cấp nước chịu sự kiểm soát của pháp luật tại California.

紧急救援和救灾客户保障

Liberty Utilities已实施了紧急救灾计划，这个计划为受野火和其他自然灾害影响的客户提供保护。如果州或联邦宣布进入紧急状态，将为那些在公用事业服务的交付或接收过程中发生损失或中断，并/或导致公用事业服务质量下降的客户提供保护。

如果符合这些标准，Liberty Utilities公司将：

- 与受影响的客户合作解决未付的账单，减少因为未付款而造成的中断；

- 免除受影响客户的重新连接或设施费用，并暂停必须重新连接系统的受影响客户的存款；

- 向受影响的客户提供合理的支付选择；

- 为失去家园或房屋变得不适宜居住的客户免除账单；以及

- 授权在住宅不适合居住期间按比例放弃水费单的任何固定部分，即使不适合居住的原因不是失去供水服务。

Liberty Utilities 紧急救灾计划符合加州公共事业委员会第M-4833号决议，决议对加州受监管供水商服务的客户永久有效。