



EMERGENCY DISASTER RELIEF • 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:

- *Waive deposit requirements for residents seeking to re-establish service for one year and expedite move-in and move-out service requests;*
- *Stop estimated energy usage for billing attributed to the time period when the home/unit was unoccupied as a result of the emergency;*

- *Discontinue billing;*
- *Prorate any monthly access charge or minimum charges;*
- *Implement payment plan options for residential customers;*
- *Suspend disconnection for non-payment and associated fees, waiver of deposit and late fee requirements; and*
- *Provide support for low-income residential customers.*

Liberty Utilities Emergency Disaster Relief Program meets compliance with California Public Utilities Commission Resolution M-4833 and M-4835, which makes the aforementioned protections permanent for customers served by regulated water providers in California.

To learn more about Liberty Utilities' Emergency Disaster Relief Program, please visit <https://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/> or call our 24/7 Customer Service Center at: 800-782-2506 and/or resulted in the degradation of the quality of utility service.



ALIVIO DE EMERGENCIA EN CASO DE DESASTR • PROTECCIONES AL CLIENTE

Liberty Utilities ha implementado un Programa de Alivio de Emergencia en Caso de Desastre que brinda protecciones a los clientes afectados por incendios forestales y otros desastres naturales. En caso de que se declare un estado de emergencia a nivel estatal o federal, las protecciones estarían disponibles para los clientes que sufran la pérdida o la interrupción de la entrega o la recepción del servicio público y/o que dé como resultado la degradación de la calidad del servicio público.

De cumplirse estos criterios, Liberty Utilities:

- * Anulará los requisitos de depósito para los residentes que busquen restablecer el servicio por un año y agilizará las solicitudes de instalación y desinstalación del servicio;*
- * Cesará el uso de energía estimado para facturación atribuido al periodo en el que la vivienda/unidad haya estado desocupada como resultado de la emergencia;*

- * Descontinuará la facturación;*
- * Prorratará todos los cargos de acceso mensuales o los cargos mínimos;*
- * Implementará opciones de planes de pago para clientes residenciales;*
- * Suspenderá la desconexión por falta de pago y los cargos relacionados y renunciará a los requisitos de depósito y de cargos por pago tardío; y*
- * Brindará apoyo a los clientes residenciales de bajos ingresos.*

El Programa de Alivio de Emergencia en Caso de Desastre cumple con las Resoluciones de la Comisión de Servicios Públicos de California M-4833 y M-4835, que hacen que las protecciones mencionadas antes sean permanentes para los clientes que reciben servicio de proveedores de agua regulados en California.

Para conocer más sobre el Programa de Alivio de Emergencia en Caso de Desastre de Liberty Utilities visite <https://libertyutilities.com/disaster-relief-electric-It/> o puede llamar 24/7 a nuestro Centro de Servicio a Clientes, al: 800-782-2506