



Dear Valued Customer:

In March 2020, Liberty suspended service disconnections for non-payment. This decision was made in order to support customers experiencing financial difficulty during the COVID-19 crisis. In addition, Liberty also waived late fees on customer accounts.

As our state moves toward re-opening businesses and resuming normal operations, Liberty expects to restart the collections process for past due accounts effective September 30, 2021, as determined by the California Public Utilities Commission. This process includes reinstating late fees and could result in service disconnection.

Here are some important things to know if your account is past due:

- Liberty's goal is to work with you to avoid service disconnection or additional fees.
- Liberty has expanded its Special Payment Arrangement (SPA) programs to allow for additional time to spread out past due balances and make payments more manageable.
- Please call Liberty. Our customer service representatives can develop a payment plan that works best for you. Please advise us if you are a medical needs customer.
- When service disconnections resume, call volume will increase significantly, which may result in longer wait times. Thank you in advance for your patience.

Ways to make a payment:

- Please visit www.libertyutilities.com and click on the blue button "Pay My Bill" to view all payment options including paying online and automatic payments.
- Call 1-800-727-5987 or visit www.libertyutilities.com where you will find additional information on Liberty's disconnection policies and procedures.

These are challenging days in our community, and our hearts go out to those who have been impacted by this health crisis.

We are honored and humbled to be your water supplier, and we look forward to safely and reliably supplying your needs for many years to come. Stay safe and stay healthy.

Paulette Sproul
Director, Customer Experience





Estimado Cliente Valioso:

En Marzo de 2020, Liberty suspendió las desconexiones del servicio por falta de pago. Esta decisión se tomó para ayudar a los clientes que experimentaron dificultades financieras durante la crisis de COVID-19. Además, Liberty también eliminó los cargos por pagos atrasados en las cuentas de los clientes.

A medida que nuestro estado avanza hacia la reapertura de negocios y la reanudación de las operaciones normales, Liberty espera reiniciar el proceso de cobranza de cuentas vencidas a partir del 30 de Septiembre de 2021, según lo determine la Comisión de Servicios Públicos de California. Este proceso incluye la reinstalación de cargos por pagos atrasados y podría resultar en la desconexión del servicio.

Estas son algunas cosas importantes que debe saber si su cuenta está atrasada:

- El objetivo de Liberty es trabajar con usted para evitar la desconexión del servicio o tarifas adicionales.
- Liberty ha expandido sus programas de Arreglos Especiales de Pago (SPA) para permitir tiempo adicional para distribuir los saldos vencidos y hacer que los pagos sean más manejables.
- Favor de llamar a Liberty, nuestros representantes de servicio al cliente pueden desarrollar un plan de pago que funcione mejor para usted. Por favor avísenos si es un cliente con necesidades médicas.
- Cuando resuman las desconexiones del servicio, el volumen de llamadas aumentará significativamente, lo que puede resultar en tiempos de espera más largos. Gracias de antemano por su paciencia.

Formas de Realizar un Pago:

- Visite www.libertyutilities.com y haga clic en el botón azul "Pagar Mi Factura" para ver todas las opciones de pago, incluido el pago en línea y los pagos automáticos.
- Llame al 1-800-727-5987 o visite www.libertyutilities.com donde encontrará información adicional sobre las políticas y procedimientos de desconexión de Liberty.

Estos son días difíciles en nuestra comunidad y nuestros corazones están con aquellos que se han visto afectados por esta crisis de salud.

Nos sentimos honrados de ser su proveedor de agua, y esperamos poder satisfacer sus necesidades de manera segura y confiable durante muchos años. Manténgase seguro y saludable.

Paulette Sproul
Directora de Atención al Cliente

