

## Derechos y Responsabilidades de un Cliente de Gas Natural y Obligaciones de la Compañía

Como cliente de gas de Liberty, usted tiene derechos y responsabilidades, según lo estipulado en las normas del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (DPS) y la Ley de Prácticas Justas de Energía para el Hogar (HEFPA). Esta comunicación los resume. Conserve las páginas uno y dos como referencia. Puede obtener una copia de la tarifa de Liberty en nuestra oficina o en [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com). **En caso de fuga de gas u otra emergencia, llámenos en cualquier momento al 1-800-673-3301.**

### Información Histórica de Consumo

Si alquila su propiedad y no paga sus facturas de gas natural directamente, o si es un posible inquilino o arrendador, aún puede obtener el historial de consumo de los últimos dos años en la ubicación. Complete el formulario que se encuentra en la página "Resumen del consumo de energía" en el menú desplegable "Servicio al Cliente" en [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

### Preguntas, Problemas y Apelaciones

Contáctenos lo antes posible si tiene alguna queja, pregunta o problema con su servicio de gas. Puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. llamando gratis al 1-800-454-2201, por correo postal a P.O. Box 270, Massena, NY 13662, o visitando nuestro sitio web [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

Si después de hablar con nosotros aún no está satisfecho, puede solicitar al Departamento de Servicios Públicos (DPS) que revise su caso comunicándose con ellos en línea a través de [www.dps.ny.gov/complaints](http://www.dps.ny.gov/complaints), o llamando a su línea de ayuda gratuita: (800) 342-3377 de 8:30 a. m. a 4:00 p. m. en días hábiles. También puede escribirles a: Office of Consumer Services, Department of Public Service, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350. El Departamento de Servicios Públicos (DPS) también cuenta con una LINEA DIRECTA de **emergencia** (800) 342-3355 para clientes residenciales en asuntos relacionados con la activación o desactivación del servicio de gas. El servicio está disponible todos los días hábiles de 7:30 a. m. a 7:30 p. m. También puede comunicarse con el DPS en línea en [www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov).

### Facturación

**Cuándo pagar:** Las facturas vencen y se pagan al recibirlas. Un pago se considera vencido 23 días después de que se le envíe la factura por correo (aproximadamente 24 días después de la fecha de facturación impresa en la factura). Si paga después de esa fecha, es posible que deba pagar un cargo por pago atrasado.

**Dónde pagar:** Puede realizar los pagos en persona en nuestra oficina en 33 Stearns St., Massena; por correo a Liberty Utilities New York, PO BOX 75463, Chicago, IL 60675-5463; a través del portal en línea de Liberty, Mi Cuenta; o en uno de nuestros agentes de pago autorizados, donde puede pagar en persona, o llamando al 1-800-454-2201.

**Precisión en la Facturación:** Hacemos todo lo posible para facturar su cuenta con precisión. Su medidor se leerá cada dos meses durante todo el año. Su factura se estimará en los meses alternos. En los días programados para la estimación de su medidor, puede leerlo y llamarnos al 1-800-454-2201 o visitar nuestro sitio web en [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com). Si después de ocho meses consecutivos no podemos obtener una lectura real del medidor, y usted o la persona que controla el acceso al medidor no programa ni cumple con la cita para la lectura, se le podría cobrar hasta \$100.

**Medidor Compartido:** Cuando el medidor de gas de un inquilino también registra el servicio de servicios públicos utilizado fuera de su vivienda, el inquilino no está obligado a pagar los cargos por dicho servicio y el propietario debe convertirse en el cliente de la compañía de servicios públicos. Esta es la ley en el estado de Nueva York. Llámenos al 1-800-454-2201 si sospecha que comparte medidor.

### Política de Depósito

Si requerimos un depósito, el monto se basa en el doble del promedio de la factura mensual. Si es cliente de calefacción a gas, se basa en el doble del promedio de la factura mensual durante la temporada de calefacción. Requerimos un depósito para todos los clientes comerciales nuevos, así como para los clientes residenciales de corta duración o de temporada. Si es cliente actual de Liberty Gas o un antiguo cliente que solicita una nueva cuenta dentro de los 60 días posteriores al cierre de su cuenta anterior, no le pediremos que pague un depósito a menos que: 1) haya acumulado dos meses consecutivos de pagos atrasados y no haya pagado la mitad del monto adeudado; o 2) le hayamos suspendido el servicio por falta de pago en los últimos seis meses; o 3) se haya declarado en bancarrota. Si recibe asistencia pública, no podemos exigirle que pague un depósito.

### Problemas con el Propietario

Si vive en un edificio de apartamentos o en una casa de dos familias y su propietario no paga las facturas de gas del edificio, es posible que pueda mantener el servicio uniéndose a los demás inquilinos para pagar la factura.

### Acuerdo de Pago Aplazado

Si tiene problemas financieros que le impiden pagar sus facturas, trabajaremos con usted para establecer un acuerdo de pago aplazado. El acuerdo debe ser justo y tener en cuenta su situación financiera. Los clientes comerciales de mayor tamaño no son elegibles para planes de pago aplazado.

### Aviso de Terminación Final, Procedimientos de Desconexión y Reconexión del Servicio, Protecciones Especiales

Si no paga las facturas vencidas, podemos desconectar su servicio solo después de haberle dado el aviso requerido y haberle ofrecido un plan de pago aplazado por el monto adeudado. Antes de poder desconectar el servicio por una factura o depósito vencido, debemos enviarle un Aviso de Terminación Final. La Terminación Final puede ocurrir 15 días después si es un cliente residencial y 8 días después si es un cliente comercial. Si cumple con los requisitos, le ofreceremos un acuerdo de pago aplazado al menos siete días (diez si se envía por correo) antes de la desconexión. Si firma el acuerdo, no podemos desconectar el servicio siempre que realice los pagos según lo acordado. Su servicio no se suspenderá si cumple con los requisitos para las protecciones especiales descritas en la sección "Procedimientos en Casos de Dificultad" a continuación. Para obtener una copia más detallada de estas normas, llame a nuestra oficina al 1-800-454-2201.

## Reconexión del Servicio

Si suspendemos su servicio, lo reconectaremos dentro de las 24 horas posteriores a que haya pagado el monto adeudado o, si cumple con los requisitos, haya firmado un acuerdo de pago diferido y pagado el anticipo; o cuando el Departamento de Servicios Sociales (DPS) nos indique que lo restablezcamos; o cuando su salud o seguridad corra grave peligro. Nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa de hasta \$64 para restablecer el servicio durante el horario laboral habitual (de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes); o \$96 fuera de ese horario.

## Procedimientos en Casos de Dificultad

De acuerdo con las normas del DPS, continuaremos brindando el servicio de calefacción a gas si la salud o la seguridad de una persona se ven amenazadas por la falta de calefacción. También remitiremos los problemas de salud o seguridad al Departamento de Servicios Sociales. En los siguientes casos de dificultad, NO cortaremos el servicio:

- **Dificultades Médicas**- Si usted o un familiar está gravemente enfermo, tiene una condición médica o usa un dispositivo de soporte vital, podemos ayudarlo. Si nos presenta un certificado médico de su médico o del departamento de salud local, continuaremos con su servicio durante 30 días. No cortaremos su servicio durante la emergencia, pero usted seguirá siendo responsable de sus facturas. **IMPORTANTE**- Si necesita el servicio de gas natural para operar un dispositivo de soporte vital, el certificado permanecerá vigente mientras el dispositivo sea necesario.

- **Personas mayores, ciegas o discapacitadas**- Si usted tiene 62 años o más, es ciego o discapacitado, y TODAS las personas que viven con usted son mayores, ciegas, discapacitadas o menores de 18 años, haremos todo lo posible para mantener su servicio. Nos comunicaremos con usted por teléfono o en persona al menos 72 horas antes de la fecha programada para el corte para intentar establecer un plan de pago justo. Algunos clientes no residenciales pueden ser elegibles para protecciones especiales. Llame a nuestra oficina al 1-800-454-2201 para obtener más información.

- **Protección contra el frío (del 1 de noviembre al 15 de abril del año siguiente)**- Si paga directamente a la compañía de servicios públicos por su calefacción, no podemos cortar el servicio hasta que hayamos evaluado si la interrupción podría causar algún problema grave de salud o seguridad. Intentaremos comunicarnos con usted por teléfono o en persona al menos 72 horas antes de la fecha programada para el corte. Para obtener más información sobre la Protección Contra el Frío, visite la página web "Preparación para Condiciones Climáticas Extremas", ubicada en el menú desplegable "Seguridad" en [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com), o escanee el código QR.



## Clasificaciones de Servicio

Los clientes que cumplan con los requisitos de las clasificaciones de servicio que se detallan a continuación pueden contratar el Servicio de Venta (para el suministro continuo de gas natural por parte de la compañía) o el Servicio de Transporte (para la entrega continua de las cantidades de gas natural contratadas que les pertenecen).

**SC 1 - Residencial:** Cualquier uso de gas para fines residenciales en una vivienda unifamiliar o bifamiliar; en apartamentos con contadores individuales de un edificio de viviendas múltiples; en casas bifamiliares para su uso en aparatos que suministran agua caliente o calefacción, cuando dichos servicios se prestan en común a ambas familias; para calefacción o calefacción y agua caliente en pensiones y edificios multifamiliares donde no más del 25 % del volumen cúbico esté ocupado por actividades no residenciales y dichos servicios se presten en común a todas las familias.

También se aplica al uso exclusivo en relación con una residencia comunitaria, siempre que dicha residencia sea administrada por una corporación sin fines de lucro y cuente con personal presente las 24 horas del día, y que la residencia proporcione alojamiento para catorce residentes o menos.

**SC 2 - Pequeña Empresa General (Comercial):** Cualquier uso de gas por parte de cualquier cliente para el servicio de gas con fines no residenciales que no se incluya directamente en otra Clasificación de Servicio.

**SC 2L - Gran Empresa General (Comercial):** Cualquier uso de gas por parte de un cliente para servicios de gas para fines no residenciales que no se incluyan directamente en otra Clasificación de Servicio. El volumen mínimo anual de esta Clasificación de Servicio no será inferior a 300 000 termias.

**SC 3 - Gran Empresa General (Industrial):** Todos los usos para clientes cuyo uso de gas sea para procesos industriales y cargas de combustible para calderas relacionadas, y que contraten el servicio mediante un acuerdo escrito que especifique un Volumen Contratado no inferior a 200 Mcf por día, disponible en una sola ubicación y a través de un medidor capaz de registrar el consumo diario y transmitir electrónicamente dicho registro a la compañía. El volumen mínimo anual de esta Clasificación de Servicio no será inferior a 365,000 termias. El servicio bajo esta Clasificación de Servicio puede combinarse con el servicio interrumpible (venta o transporte), pero no puede combinarse con ningún otro servicio firme proporcionado a través del mismo medidor.

**SC 4 - Interrumpible:** Suministro interrumpible para todos los fines a cualquier cliente que pueda asumir una interrupción total del servicio durante períodos de alta demanda de gas por parte de clientes con mayor prioridad de servicio, y que contrate el servicio mediante un acuerdo escrito que especifique el volumen diario máximo, no inferior a 200 Mcf por día, de gas interrumpible que el cliente desea tener disponible. El volumen mínimo anual bajo esta disposición no será inferior a 250,000 termias. Los clientes actuales que reciben servicio bajo esta tarifa y que no cumplen con los criterios de demanda y volumen anual continuarán recibiendo servicio.

Para obtener más información sobre las de clases tarifarias y ver las tarifas actuales, visite [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com), ingrese su estado y ciudad, y haga clic en el botón "Ver Tarifa" en la página "Acerca de Liberty", en el menú desplegable "Para el Hogar". También puede escanear el código QR con su teléfono.



## Ayúdenos a Brindarle un Mejor Servicio.

Si no lo ha hecho en los últimos dos años, complete y envíe el formulario de la página siguiente. Actualizaremos su cuenta para que no se pierda comunicaciones, protecciones e información importantes. Conserve las páginas uno y dos para su referencia. **Complete la información a continuación y envíe el formulario a:**

Liberty, PO BOX 270, Massena, NY 13662

Nombre: \_\_\_\_\_ Números de contacto: \_\_\_\_\_  
Dirección de Servicio: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
Código Postal: \_\_\_\_\_ Trabajo: \_\_\_\_\_  
Número de Cuenta (como aparece en la factura): \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección Postal (si es diferente a la dirección de servicio):

Calle: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Yo o  un miembro de mi hogar (marque la casilla correspondiente) tengo 62 años o más.

Fecha de nacimiento del titular de la cuenta: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento de otro miembro mayor del hogar: \_\_\_\_\_

Tengo la(s) siguiente(s) condición(es) de dificultad:

Médica(s):  Titular de la cuenta  Miembro del hogar

Explique: \_\_\_\_\_

Equipo de soporte vital:  Titular de la cuenta  Miembro del hogar

Explique: \_\_\_\_\_

Ciego  Titular de la Cuenta  Miembro del hogar

Otra discapacidad:  Titular de la Cuenta  Miembro del hogar

Explique: \_\_\_\_\_

Recibo:  Asistencia Pública  Ingreso Suplementario de Seguridad  Otra Asistencia (especifique) \_\_\_\_\_

Vivo en un edificio de apartamentos o una casa de dos familias, pero no tengo mi propia cuenta de Liberty Utilities.  Sí  No

Utilizo gas natural para:  Sistema de Calefacción de Aire Forzado  Caldera  Calentador de Ambiente  Calentador de Unidad

Calentador de agua  Estufa  Secadora  Chimenea  Calentador de Piscina  Otro \_\_\_\_\_

**Facturación Equilibrada (presupuestada)**- Un Plan Presupuestado está disponible para distribuir sus cargos de gas de manera uniforme durante un período de 12 meses.

Inscríbame en el Plan de Facturación Equilibrada (presupuestada). (Llámenos para obtener más información).

**Notificación a terceros**- Todos los clientes residenciales pueden elegir a un tercero para recibir todas las notificaciones relacionadas con la interrupción del servicio de gas. Su "tercero" debe leer, completar, firmar, fechar y devolvernos la siguiente sección.

Programa de Terceros

Información del Tercero: Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección postal: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Números de contacto:

Horario diurno: \_\_\_\_\_ Horario nocturno: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_