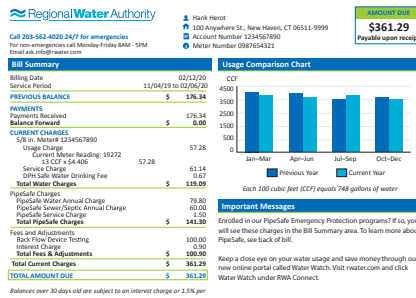


## Changes Coming to Your RWA Bill

Later this year, you will notice some changes to your RWA bill. We redesigned our bills to have a modern appearance that is easy for you to read and understand. Your new bill will incorporate personalized messages, including updates on RWA services and programs that may be available to you. It will also include a chart showing your water consumption over the past year, allowing you to save water, money and the environment.



For a preview of the new bill design, visit the "Payment and Billing" page at rwater.com under the Customer Care tab, and navigate to "How to Read Your Bill" in the Related Info section. If you have any questions about your RWA bill, please contact our Customer Care Team at 203-562-4020 or ask.billing@rwater.com.

Redesigning our bill is part of the RWA's project to convert to a monthly billing schedule next year. Monthly bills will provide you with more frequent and timely information about your water usage, allowing for more consistency in your budgeting. It will also help you quickly identify leaks or water conservation opportunities. We will provide you with more information before we move to monthly billing in 2022.

## Support for Those in Need

The COVID-19 pandemic has placed a financial strain on many businesses and families, but the RWA is here to help. Earlier this year, the RWA announced an expansion to our Residential Water Assistance Program, which makes grants available to customers in need.



Residential customers living at or below 250 percent of the Federal Poverty Income Guidelines are eligible to receive up to \$175 toward their water bills. To apply for assistance, residential customers can call Dollar Energy, the RWA's partner in this program, toll-free at 1-888-282-6816.

The RWA made a provisional expansion to this program, allowing businesses to apply for assistance. Commercial customers that temporarily closed or were otherwise impacted by the pandemic can apply online to receive a grant of up to \$200 for use in paying water bills. For more information on the program and to apply, visit the Residential Water Assistance Program page at rwater.com.

## PipeSafe to the Rescue!

**PipeSafe** Have you ever thought about what would happen if the pipe bringing water from the curb to your home broke? Or if your sewer and septic lines clogged? Or if your shower or sink drains were blocked?

You'd not only be in a mess, but you could end up paying thousands of dollars in repair bills that your homeowner's insurance policy doesn't cover. Don't wait until it's too late. PipeSafe to the Rescue is here for you!

Our trusted PipeSafe Protection Program provides peace of mind for you and your neighbors. For pennies a day, enroll in the RWA's PipeSafe plans at pipe-safe.com or call 203-562-4020.

## Cold Weather & Water Main Breaks

Extreme cold weather can force frost deeper into the soil, causing the ground to shift and triggering a water main break. Cold temperatures can cause pipes to become brittle, and changes in air and water temperatures can also increase stress on the pipes. No matter how it happens, a water main break in the street disrupts water service to customers.

Water main breaks are serious and receive our immediate attention. When they occur, RWA crews respond safely and quickly to make the repair and restore water service. Depending on the type of break, the water may be turned off. The RWA makes every effort to notify residents before this happens. A water main break usually takes four to six hours to repair.

When the naturally formed scale on the interior of the piping system is disturbed, some water discoloration may occur immediately after the water is turned back on. Our crews work to clear this temporary condition quickly. When this happens, the water may look unappealing, so we recommend



you wait until it clears before drinking it, showering or washing laundry. This is because it will look unpleasant, not because it is harmful if consumed. You can learn more about temporarily discolored water at rwater.com.

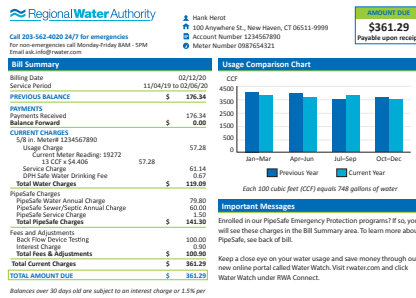


### DID YOU KNOW?

The RWA donates money, services and time to local charitable organizations. In Fiscal Year 2020, RWA employees volunteered 500 hours to various causes. These included an annual toy drive, a scholarship golf tournament, a Veterans Day collection of food and clothes, a run on behalf of the Special Olympics and more.

## Cambios en su factura de RWA

Más adelante este año, notará algunos cambios en su factura de RWA. Rediseñamos nuestras facturas para que tengan una apariencia moderna que sea fácil de leer y comprender. Su nueva factura incorporará mensajes personalizados, incluidas actualizaciones sobre los servicios y programas de RWA que pueden estar disponibles para usted. También incluirá un cuadro que muestra su consumo de agua durante el año pasado, lo que le permitirá ahorrar agua, dinero y proteger el medio ambiente.



Para obtener una vista previa del nuevo diseño de la factura, visite la página "Payment and Billing" (Pago y facturación) de [rwater.com](http://rwater.com), bajo la pestaña "Customer Care" (Atención al cliente) y navegue hasta "How to Read Your Bill" (Cómo leer su factura) en la sección "Related Info" (Información relacionada). Si tiene alguna pregunta sobre su factura de RWA, comuníquese con nuestro Equipo de atención al cliente al 203-562-4020 o en [ask.billing@rwater.com](mailto:ask.billing@rwater.com).

El nuevo diseño de nuestra factura es parte del proyecto de RWA para cambiar a un programa de facturación mensual el próximo año. Las facturas mensuales le proporcionarán información más frecuente y oportuna sobre su consumo de agua, lo que permitirá una mayor consistencia en su presupuesto. También lo ayudará a identificar rápidamente fugas u oportunidades de conservación de agua. Le brindaremos más información antes de pasar a la facturación mensual en 2022.

### Apoyo para los más necesitados

La pandemia de COVID-19 ha impuesto una presión financiera a muchas empresas y familias, pero la RWA está aquí para ayudar. A principios de este año, la RWA anunció una expansión de nuestro Programa Residential Water Assistance Program (Asistencia para el servicio de agua residencial), que ofrece subvenciones a clientes necesitados.



Los clientes residenciales que viven con o por debajo del 250 por ciento de las Pautas de ingreso de pobreza federal son elegibles para recibir hasta \$175 para sus facturas de agua. Para solicitar asistencia, los clientes residenciales pueden llamar sin cargo a Dollar Energy, el socio de RWA en este programa, al 1-888-282-6816.

La RWA hizo una expansión provisional en este programa, lo que permite que las empresas soliciten asistencia. Los clientes comerciales que cerraron temporalmente o se vieron afectados por la pandemia pueden solicitar en línea una subvención de hasta \$200 para pagar las facturas de agua. Para obtener más información sobre el programa y presentar una solicitud, visite la página del Programa de asistencia para el servicio de agua residencial de [rwater.com](http://rwater.com).

### Programa PipeSafe To the Rescue (PipeSafe al rescate)



¿Alguna vez pensó qué pasaría si se rompiera la tubería que lleva el agua desde la acera hasta su casa? ¿O si sus tuberías sépticas y de cloaca se taparan? ¿O si los desagües de su ducha o fregadero estuvieran atascados?

No solo estaría en un lío, sino que podría terminar pagando miles de dólares en facturas de reparación que la póliza de seguro de su propietario no cubre. No espere a que sea demasiado tarde. ¡PipeSafe to the Rescue está aquí para usted!

Nuestro confiable programa de protección PipeSafe le brinda tranquilidad a usted y a sus vecinos. Para el Programa Pennies a day, inscríbase en los planes PipeSafe de RWA en [pipe-safe.com](http://pipe-safe.com) o llame al 203-562-4020.



## Clima frío y rupturas de tuberías principales

El clima extremadamente frío puede forzar las heladas más profundamente en el suelo, haciendo que este se desplace y provocando la ruptura de una tubería principal de agua. Las temperaturas frías pueden hacer que las tuberías se vuelvan frías y los cambios en las temperaturas del aire y del agua también pueden aumentar la presión en ellas. No importa cómo suceda, la ruptura de una tubería principal de agua en la calle interrumpe el servicio de agua a los clientes.

Las rupturas de tuberías principales de agua son graves y reciben nuestra atención inmediata. Cuando ocurren, los equipos responden de manera segura y rápida para reparar y restaurar el servicio de agua. Dependiendo del tipo de ruptura, se puede cortar el agua. La RWA hace todo lo posible para notificar a los residentes antes de que esto suceda. Reparar la ruptura de una tubería principal de agua generalmente demora de cuatro a seis horas.

Cuando se altera la escala formada naturalmente en el interior del sistema de tuberías, puede producirse una decoloración del agua inmediatamente después de que se restaura el servicio de agua. Nuestros equipos trabajan para eliminar esta



condición temporal rápidamente. Cuando esto sucede, el agua puede parecer poco atractiva, por lo que le recomendamos que espere hasta que se aclare antes de beberla, ducharse o lavar la ropa. Esto se debe a que se verá desagradable y no al hecho de que sea dañina si se consume. Puede obtener más información sobre el agua decolorada temporalmente en [rwater.com](http://rwater.com).

### DID YOU KNOW?

La RWA dona dinero, servicios y tiempo a organizaciones benéficas locales. Durante el año fiscal 2020, los empleados de RWA ofrecieron 500 horas como voluntarios para diversas causas. Estas incluyeron una colecta anual de juguetes, un torneo de golf con becas, una colecta de alimentos y ropa por el Día de los Veteranos, una carrera en representación de las Olimpiadas Especiales y más.