

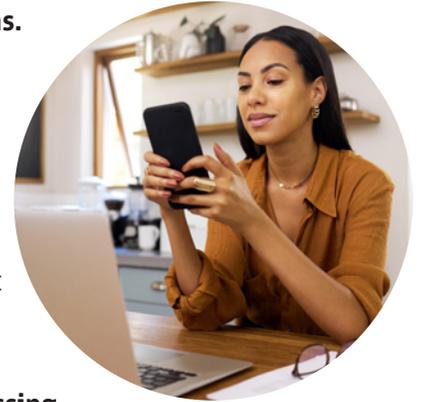
GET READY FOR A NEW CUSTOMER EXPERIENCE

The RWA is preparing to launch a next-generation customer service platform, full of time-saving features to fit your lifestyle. Whether you're paying a bill or seeking assistance, we want to make every interaction with the RWA a pleasure. Here's an exclusive preview:

- ▶ **Self-Service Made Simple.** You'll be able to initiate service requests and even make appointments online. Select your preference for updates and notifications: text, email or phone.
- ▶ **Let's Chat.** Our AI-powered chat will answer questions and help you resolve issues with a few taps of the keyboard. Our experienced Customer Care team will still be there for you if you call, supported by powerful new tools to help meet your needs.
- ▶ **Customer-Centered Design.** We'll be updating our bill layout and the RWA Connect online account platform so they're even more customer-friendly and easier to read.

▶ **More Payment Options.**

Coming soon, we'll introduce payments via Venmo, Apple Pay, and even Amazon Alexa. We'll also be expanding our network of convenient in-person payment locations.



▶ **Rapid Payment Processing.**

Payments made by cash, card or electronically will post to your RWA account in near-real-time. No more waiting for days for a transaction to go through.

We'll continue to provide important information such as key dates and special instructions in the months ahead, as we approach the launch of this new platform. Check Waterlines, follow us on social media, and look for additional communications so you can be ready!

RWA Celebrates 175 Years

Break out the bubbly — or better yet, a glass of cold tap water. This year marks the RWA's 175th anniversary!



From our humble beginnings in 1849, when Eli Whitney II envisioned a system that would provide a reliable and safe source of water for the growing Elm City community, to 1980, when the nonprofit RWA acquired the investor-owned New Haven Water Company, the RWA has endured, grown and transformed time and again. However, our higher purpose — to make life better for people — and our commitment to water quality, customer service and citizenship have remained constant over the past 175 years.

To learn more about the RWA and how we've invested in our infrastructure, service and the communities we serve, you can find our Corporate Social Responsiveness Report for Fiscal Year 2023 at rwater.com.

Identifying Water Service Lines

You may have seen our crews and contractor trucks like this working near the roadside in your area. They're taking a peek at the underground service lines that run from the RWA water main in the street to customers' homes and businesses.



New federal rules require utilities like the RWA to catalog the materials used for the underground service lines that connect to our system. We generally know what RWA mains and pipelines are made from, but the service line segments that connect to our system are installed, owned and maintained by the customer.

So we have to investigate. Working in the municipal right-of-way, our contractors dig a small hole and use a process called "vacuum excavation" to remove earth so they can look at the service line below. After noting the material, they fill the hole, replace the turf, and move on.

We'll be visiting thousands of locations across the region this summer, after first alerting property owners. Results of the survey will be used to determine the need for future infrastructure work.

You can help by conducting a do-it-yourself service line material inspection and reporting the results to us. Scan the QR code to find instructions and a form to tell us what you found. It's fast and easy!



DID YOU KNOW?

In 1859, Eli Whitney II (shown above) began construction of a dam that backed up the Mill River and formed a reservoir, appropriately named Lake Whitney. Distribution of water to the residents of New Haven began on January 1, 1862.

PREPÁRESE PARA UNA NUEVA EXPERIENCIA COMO CLIENTE

La RWA está preparando el lanzamiento de una plataforma de atención al cliente de última generación, repleta de funciones que le ahorrarán tiempo y se adaptarán a su estilo de vida. Tanto si tiene que pagar una factura como si busca ayuda, queremos que cada interacción con la RWA sea un placer. Le ofrecemos un avance exclusivo:

- ▶ **Autoservicio simplificado.** Podrá iniciar solicitudes de servicio e incluso programar citas en línea. Seleccione su preferencia para las actualizaciones y notificaciones: texto, correo electrónico o teléfono.
- ▶ **Hablemos.** Nuestro chat basado en inteligencia artificial responderá sus preguntas y le ayudará a resolver sus problemas. Nuestro experimentado equipo de atención al cliente seguirá estando a su disposición si llama, con el apoyo de nuevas y potentes herramientas que ayudarán a satisfacer sus necesidades.
- ▶ **Diseño centrado en el cliente.** Vamos a actualizar el diseño de nuestras facturas y la plataforma de cuentas en línea RWA Connect para que sean aún más fáciles de usar y de leer.

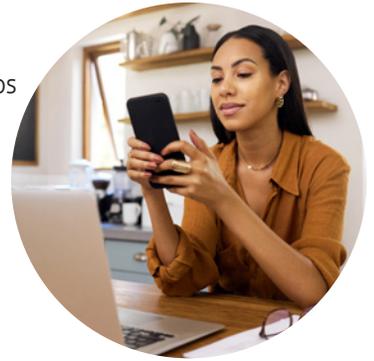
▶ Más opciones de pago.

Próximamente, incorporaremos pagos a través de Venmo, Apple Pay e Amazon Alexa. También ampliaremos nuestra red de puntos de pago en persona.

▶ Procesamiento rápido de pagos.

Los pagos efectuados en efectivo, con tarjeta o electrónicamente se contabilizarán en su cuenta RWA casi en tiempo real. Se acabó lo de esperar días hasta que se realice una transacción.

En los próximos meses seguiremos facilitando información importante, como fechas clave e instrucciones especiales, a medida que nos acerquemos al lanzamiento de esta nueva plataforma. Consulte Waterlines, síganos en las redes sociales y esté atento/a a las comunicaciones adicionales para estar preparado/a.



RWA celebra 175 años

Saque el espumante, o mejor aún, un vaso de agua fría del grifo. Este año se celebra el aniversario 175 de la RWA.

Desde nuestros humildes comienzos en 1849, cuando Eli Whitney II imaginó un sistema que proporcionaría una fuente fiable y segura de agua para la creciente comunidad de Elm City, hasta 1980, cuando la RWA sin fines de lucro adquirió la New Haven Water Company, propiedad de inversores, la RWA ha perdurado, crecido y se ha transformado una y otra vez. Sin embargo, nuestro propósito superior — mejorar la vida de las personas — y nuestro compromiso con la calidad del agua, el servicio al cliente y la ciudadanía han permanecido constantes a lo largo de los últimos 175 años.

Para obtener más información sobre la RWA y cómo hemos invertido en nuestras infraestructuras, servicios y las comunidades a las que servimos, puede encontrar nuestro Informe de responsabilidad social corporativa para el año fiscal 2023 en rwater.com.



Identificación de las líneas de suministro de agua

Es posible que haya visto a nuestras cuadrillas y camiones de contratistas como este trabajando cerca de la calzada en su zona.

Están echando un vistazo a las líneas de servicio subterráneas que van desde la tubería principal de agua de la RWA en la calle hasta las casas y negocios de los clientes.

Las nuevas normas federales obligan a las empresas de servicios públicos como la RWA a catalogar los materiales utilizados para las líneas de servicio subterráneas que se conectan a nuestro sistema. Por lo general, sabemos de qué están hechas las tuberías principales y las tuberías de la RWA, pero los segmentos de la línea de servicio que se conectan a nuestro sistema son instalados, son propiedad del cliente y son mantenidos por éste.

Así que tenemos que investigar. Los contratistas excavan un pequeño agujero en el área de servidumbre municipal y utilizan un proceso denominado "excavación por vacío" para retirar la tierra y poder ver la tubería de servicio que hay debajo. Tras tomar nota del material, rellenan el agujero, reponen el césped y siguen adelante.

Este verano visitaremos miles de lugares en toda la región, previa notificación a los propietarios. Los resultados de la encuesta se utilizarán para determinar la necesidad de futuras obras de infraestructura.

Puede ayudarnos realizando usted mismo una inspección del material de la línea de servicio y comunicándonos los resultados. Escanee el código QR para encontrar instrucciones y un formulario para contarnos lo que ha encontrado. ¡Es rápido y fácil!



¿SABÍA USTED?

En 1859, Eli Whitney II (arriba) comenzó la construcción de una presa que represaba el río Mill y formaba un embalse, apropiadamente llamado Lake Whitney. La distribución de agua a los residentes de New Haven comenzó el 1 de enero de 1862.