

Our New Customer Platform is Here!

We're proud to introduce our next-generation customer experience. You'll love our refreshed bill design, all-new online platform and expanded payment options.

Whether you're using our enhanced self-service or working with one of our team members, we've upped our game to meet your needs. Use our online portal's new chat feature to quickly find account information and resources.

Get Started: Set Up Your Online Account

You'll need to complete a quick registration to set up paperless billing, online payments, and start using our platform. Visit rwater.com for a detailed guide.

- ▶ Go to rwater.com. Click **My Account**.
- ▶ Click **Sign Up Now**. (Your old username and password are no longer valid.)
- ▶ Enter your **Name** and create a **Password**. Click Next.
- ▶ Enter your **Email** and click Next. Follow the instructions to verify your email.
- ▶ Enter your **Account ID** (Account Number) and the 4-letter **Activation Token** (Activation Code) found above the bottom fold of your April bill.

Check Your Account

During the transition process, we discontinued previously **scheduled payments**, including Autopay, dated after March 19. You can easily reschedule them on our new platform. After you log in, please verify that your most

recent payment went through. We appreciate your commitment to timely payments and want to make sure you don't miss any!

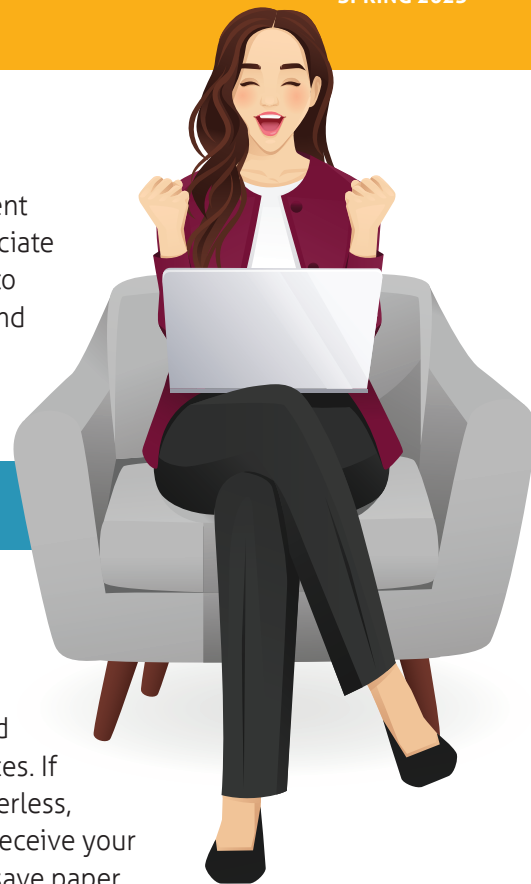
Set Up e-Bill and AutoPay

After logging in, scroll to the bottom of the **Account Summary** to select billing and payment preferences. If you're already paperless, you'll continue to receive your bills by email and save paper.

For security, we did not transfer your banking information. But we now offer lots of new options: Set up easy payments via credit/debit card, direct bank transfer, Apple Pay, Google Pay, Venmo and more!

Explore Our New Portal

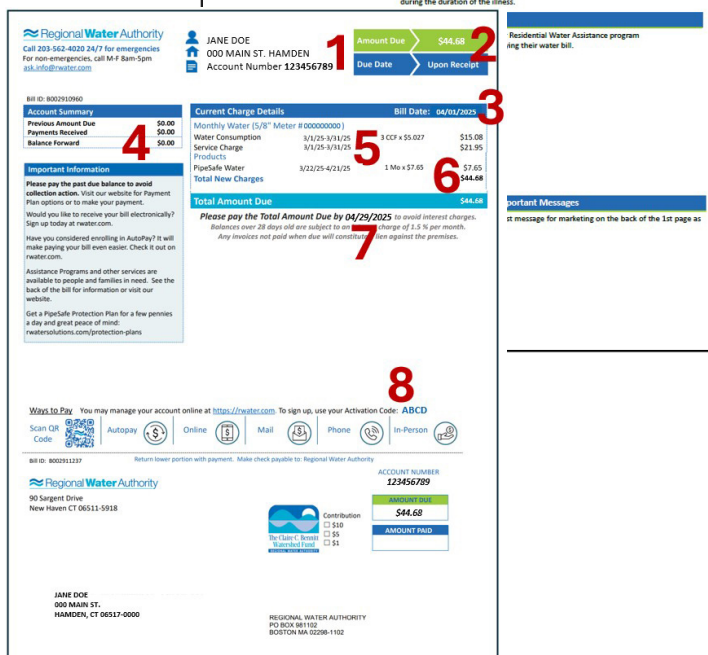
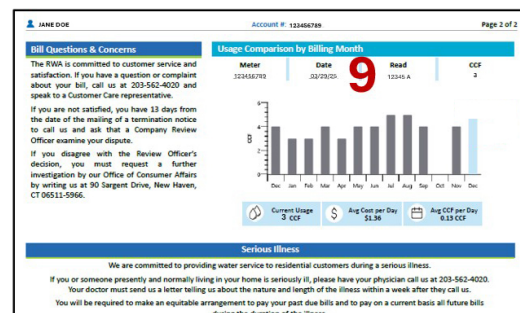
Our account portal is available for your convenience at myaccount.rwater.com. View your water usage or set up a cash payment at a nearby walk-in location. You can even request payment extensions or enter payment plans — all without picking up the phone.



Your New Bill

Your RWA bill has been redesigned with you in mind. A quick guide:

- Account Number:** Your unique RWA account identification.
- Amount Due:** The amount you owe, including new charges and any balance forward.
- Bill Date:** The date of issue.
- Balance Forward:** Any balance unpaid from previous billing periods.
- Charge Details:** Charges for water usage presented in CCF (100 cubic feet); charges for other services you ordered also will appear here.
- New Charges:** Charges from the most recent billing period.
- Pay By Date:** Payment must be received by this date to avoid interest and penalties.
- Activation Code (Activation Token):** Use this to register for our online account portal, along with a visual comparison of monthly water usage.
- Meter Read:** Date and result of your last meter read (A=actual; E=estimated).



¡Nuestra nueva plataforma para clientes ya llegó!

Nos enorgullece presentar nuestra experiencia al cliente de última generación. Le encantará el nuevo diseño de nuestras facturas, la nueva plataforma en línea y las opciones de pago ampliadas para adaptarse a su estilo de vida.

Tanto si utiliza nuestras funciones de autoservicio mejoradas como si trabaja con un miembro de nuestro equipo, hemos mejorado nuestras prestaciones para satisfacer sus necesidades.

Cómo comenzar: Cree su cuenta en línea

Complete un rápido registro para configurar la facturación sin papel, los pagos en línea y comenzar a utilizar otras funciones de nuestra plataforma. Visite rwater.com para obtener instrucciones detalladas.

- ▶ Visite rwater.com. Haga clic en **My Account**.
- ▶ Haga clic en **Sign Up Now**. (Su nombre de usuario y contraseña anteriores ya no serán válidos).
- ▶ Ingrese su nombre ("**Name**") y cree una contraseña ("**Password**"). Haga clic en **Next**.
- ▶ Ingrese su correo electrónico ("**Email**") y haga clic en **Next**. Siga las instrucciones para **verificar** su correo electrónico.
- ▶ Ingrese la **Identificación (ID) de su cuenta** (número de cuenta) y el **Token de activación** (código de activación) que aparece en el pliegue inferior de su factura de abril.

Verifique su cuenta

Durante la transición, interrumpimos todos los pagos programados anteriormente, incluido el pago automático, con fecha posterior al 19 de marzo. Puede reprogramarlos con facilidad en nuestra nueva plataforma. Después de iniciar sesión, verifique que su pago más reciente se haya efectuado correctamente. ¡Agradecemos su compromiso con los pagos a tiempo y queremos asegurarnos de que no olvide ninguno!

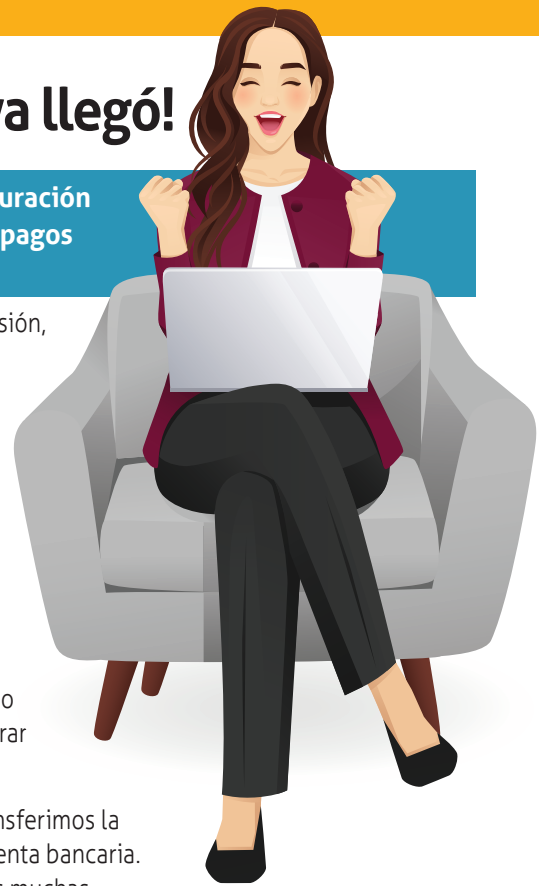
Configure la facturación electrónica y los pagos automáticos

Después de iniciar sesión, desplácese hasta la parte inferior de Resumen de la cuenta para seleccionar sus preferencias de facturación y pago. Si ya no recibe facturas en papel, seguirá recibiendo sus facturas por correo electrónico para ahorrar papel.

Por seguridad, no transferimos la información de su cuenta bancaria. Pero ahora ofrecemos muchas opciones nuevas: Establezca pagos sencillos mediante tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria directa, Apple Pay, Google Pay, Venmo y más.

Explore nuestro nuevo portal

Nuestro portal de cuentas está disponible para su comodidad. Ver su consumo de agua o configure un pago en efectivo en una ubicación cercana sin cita previa. Puede incluso solicitar prórrogas de pago o introducir planes de pago, todo ello sin llamadas telefónicas.



Su nueva factura

La factura de RWA se ha rediseñado pensando en usted.

- Número de cuenta:** La identificación de su cuenta única de RWA.
- Importe adeudado:** El importe que adeuda, incluidos los nuevos cargos y el saldo pendiente.
- Fecha de la factura:** La fecha de emisión.
- Saldo pendiente:** El saldo restante no pagado de períodos de facturación anteriores.
- Detalle de los cargos:** Los cargos por el consumo de agua se presentan en CCF (100 pies cúbicos); los cargos por otros servicios que usted solicitó también aparecerán aquí.
- Nuevos cargos:** Los cargos del período de facturación más reciente.
- Fecha de vencimiento:** El pago debe recibirse antes de esta fecha para evitar intereses y multas.
- Código de activación** (token de activación): Úselo para registrarse en nuestro portal de cuentas en línea.
- Lectura del medidor:** La fecha y el resultado de la última lectura de su medidor (A = real; E = estimada).

