

Get Ready for an Upgrade

INTRODUCING OUR NEXT-GENERATION CUSTOMER EXPERIENCE

Coming this April, we're excited to launch our new, state-of-the-art customer service platform — designed to make interacting with the RWA easier and more convenient.

And that's not to mention what we're doing under-the-hood so we can assist you better, process transactions faster, and meet your service needs.

What You Should Know

Here's what to know to ensure the transition goes smoothly:

- ▶ **Cutover "Freeze":** RWA customer systems, including our automated phone system, online account portal and Water Watch tool, will be unavailable March 24 to April 2. During this cutover period, we will not process transactions and will have limited access to account information. We will also pause disconnections and interest charges. Our phone lines will remain open and RWA personnel will be available to assist with water emergencies.
- ▶ **Scheduled Payments:** Autopay and any scheduled payments dated March 22 and after will need to be rescheduled using the new system after it goes live. If you are an Autopay customer, you will need to re-enroll and set up automated payments via the new system. Payments will also be accepted by mail and at pay-in-person locations.
- ▶ **Third-Party Payments:** If you use your bank's bill-payment system, double-check the account number and payment address your bank has on record against what's shown on your RWA bill.
- ▶ **Logging In:** The first time you log in to the new system after April 2, you'll need the activation code shown just above the bottom fold of your April bill. Your account number itself will not change.

As the April launch date approaches, we'll be sending out more information by mail, email, social media and other channels so you'll be ready to enjoy our powerful new features.

RWA WATER: STILL A GREAT VALUE

When was the last time you got anything for a penny?

If you're a customer of the RWA, that's about what it costs to buy a gallon of water, life's most essential resource.

We work hard and invest prudently (about \$45 million last fiscal year) to maintain a system that reliably delivers good, clean water right to you. Still, we're conscious of the financial pressures our customers face. For most of us, water is the least costly utility bill – and we want it to stay that way!

Effective as of January 2025, we implemented new rates that reflect our ongoing commitment to investing in our system while keeping water affordable. The increase keeps the price of RWA water below the rate of inflation since the last rate adjustment. For a typical residential customer, the increase amounts to

approximately \$1.90 on a monthly bill. That's roughly the cost of a cup of coffee, or about 6 cents a day.

The rate application was approved in October by the Representative Policy Board of the RWA, and the updated rates are reflected in January bills. Your bill is prorated, so any water consumed before the effective date will be billed at the previous rate. You can learn more about our new rates at rwater.com.



DID YOU KNOW?

As of October 2024, the average price of a gallon of milk was about \$4.¹ A gallon of gas averaged more than \$3 in Connecticut.² And gallon of bottled drinking water retailed for about \$1.44 as of 2023³. At about a penny a gallon, RWA water remains a great value! (Sources: ¹ Federal Reserve Bank of St. Louis; ² AAA; ³ Beverage Marketing Corporation).

Prepárese para una mejora

PRESENTAMOS NUESTRA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DE ÚLTIMA GENERACIÓN

A partir de abril próximo, nos complace lanzar nuestra nueva plataforma de servicio al cliente de última generación, diseñada para hacer que la interacción con la RWA sea más fácil y conveniente.

Y eso sin mencionar las mejoras técnicas sustanciales que estamos haciendo para poder atenderlo mejor y procesar las transacciones más rápidamente.

Lo que debe saber

Esto es lo que debe saber para asegurarse de que la transición marche sin problemas:

- ▶ **“Congelación” para habilitación del servicio:** Los sistemas para clientes de la RWA, incluido nuestro sistema telefónico automático, el portal de cuentas en línea y la herramienta “Water Watch” no estarán disponibles del 24 de marzo al 2 de abril. Durante este período de habilitación del servicio, no procesaremos transacciones y tendrá acceso limitado a la información de las cuentas. También pausaremos las desconexiones y los cargos de intereses. Nuestras líneas telefónicas permanecerán abiertas y el personal de la RWA estará disponible para asistir en casos de emergencias con el servicio de agua.
- ▶ **Pagos programados:** Los pagos automáticos (Autopay) y todos los pagos programados con fecha del 22 de marzo o posterior deberán reprogramarse utilizando el nuevo sistema una vez que éste entre en funcionamiento. Si es cliente de Autopay, tendrá que volver a inscribirse y configurar los pagos automáticos a través del nuevo sistema. También se aceptarán pagos por correo y en lugares de pago en persona.
- ▶ **Pagos de terceros:** Si utiliza el sistema de pago de facturas de su banco, vuelva a comprobar el número de cuenta y la dirección de pago que su banco tiene registrados con los que aparecen en su factura de la RWA.
- ▶ **Inicio de sesión:** La primera vez que inicie sesión en el nuevo sistema después del 2 de abril, necesitará un código de activación que se muestra justo encima del pliegue inferior de la factura de abril. Su número de cuenta no cambiará.

A medida que se acerque la fecha de lanzamiento de abril, le iremos enviando más información por correo, correo electrónico, redes sociales y otros canales para que esté preparado para disfrutar de nuestras nuevas y potentes funciones.

AGUA DE LA RWA: SIGUE SIENDO UN GRAN VALOR

¿Cuándo fue la última vez que obtuvo algo por un centavo?

Si es cliente de la RWA, eso es más o menos lo que cuesta comprar un galón de agua, el recurso más esencial de la vida.

Trabajamos duro e invertimos con prudencia (unos 45 millones de dólares en el último ejercicio fiscal) para mantener un sistema que le suministre agua buena y limpia de forma fiable. Aun así, somos conscientes de las presiones financieras a las que se enfrentan nuestros clientes. Para la mayoría de nosotros, el agua es la factura de servicios menos costosa, ¡y queremos que siga siéndolo!

A partir de enero de 2025, aplicamos nuevas tarifas que reflejan nuestro compromiso permanente de invertir en nuestro sistema y, al mismo tiempo, mantener el agua a un precio asequible. El aumento mantiene el precio del agua de la RWA por debajo de la tasa de inflación desde el último

ajuste de tarifas. Para un cliente residencial típico, el aumento supone unos \$1.90 en la factura mensual.

El Consejo de Política Representativa de la RWA aprobó en octubre la aplicación de las tarifas, y las tarifas actualizadas se reflejan en las facturas de enero. Su factura se prorratea, por lo que el agua consumida antes de la fecha de entrada en vigor se facturará con la tarifa anterior.

Puede obtener más información sobre las nuevas tarifas en rwater.com.



¿SABÍA USTED?

En octubre de 2024, el precio promedio de un galón de leche era de aproximadamente \$4.¹ Un galón de gasolina promediaba más de \$3 en Connecticut.² Y un galón de agua potable embotellada se vendía por aproximadamente \$1.44 en 2023.³ ¡A aproximadamente un centavo el galón, el agua de la RWA sigue siendo un gran valor! (¹ Federal Reserve Bank of St. Louis; ² AAA; ³ Beverage Marketing Corporation).