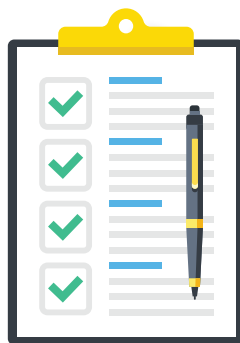


## Taking Service Seriously

**Every Regional Water Authority (RWA) employee strives to provide our customers with excellent customer service, and we are pleased to see that our customers agree we are meeting that goal. Nearly 92% of customers say they are satisfied with the RWA.** Those are the findings from our 2019 customer satisfaction survey, conducted by an independent research firm. GreatBlue Research contacted over 600 RWA customers and found that the overall customer satisfaction index is 91.8%, consistent with our 2018 survey. GreatBlue Research categorizes a customer satisfaction index above 90% as an industry-standard world-class metric for a water utility.



The survey measures customers' satisfaction with company characteristics, customer service representatives and field service employees. Combined office and field personnel ratings were consistently strong in 2019 at 92.1%, while the average positive rating for company characteristics increased significantly to 90.3%. The largest increases were recorded for being open and honest about company operations and policies, being a socially responsible neighbor in the community, known as a good place to work and promoting conservation of water.

We conduct independent customer satisfaction surveys and use the results to continue to enhance the customer experience. If you have suggestions on how we can serve you better or are interested in participating in a future customer focus group, please email us at [ask.info@rwater.com](mailto:ask.info@rwater.com).

### Rediscover the RWA Online



Been thinking about purchasing a recreation permit? Looking to read our latest water quality report? Maybe you have questions about our PipeSafe protection programs? Or want information about how to register for service emergency notifications? There are answers to all these questions and more, just a few clicks away.

Log on to the RWA's newly designed website, [rwater.com](http://rwater.com). It's a great time to rediscover all that we have to offer! We've made it easier than ever for you to access your account information, pay your bill online and to learn more about our high-quality water, products and services, recreation and education programs, land, people and more. We even added features to give you the ability to explore related information and learn more.

As you visit our new website, we'd love to hear your feedback. Take our short survey on the homepage. With your feedback, we will be able to continuously refine the site well into the future.

## Frozen Pipe Prevention

Homeowners can take some simple precautions now to prevent the inconvenience and expense of frozen water pipes this winter.

- ▶ Ensure that pipes in the lowest level of the home are properly insulated. If pipes burst, it will interrupt water service and could lead to costly damage. Don't turn the heat down too low in your basement.
- ▶ In addition to insulation, make sure that there are no direct drafts from open windows penetrating the basement or lower-level exterior walls, as the wind and its chill factor lower temperatures even further.
- ▶ Be sure meter vault covers are not cracked. If the meter is installed outside the home, it is housed inside a covered vault. Please check to be sure that the vault cover is not cracked and is secure. Otherwise, the meter may freeze.
- ▶ For homes that do not have indoor shut-off valves for outdoor spigots, winterize outdoor spigots by purchasing insulation kits, also referred to as domes or caps.



## We Care

We understand the value of providing high-quality water service and what it means to our customers on a daily basis. Unfortunately, some individuals and families are at risk of losing service because they can't pay their water bill. For customers who need assistance, the RWA's Residential Water Assistance Program can help.

For more information on qualification requirements, contact the RWA's program administrator, the Dollar Energy Fund, toll-free at 1-888-282-6816, or the RWA at 203-562-4020.



### DID YOU KNOW?

*RWA employees wear company photo identification cards and are required to show this ID to you at your request. So play it safe: ask to see a company ID. Don't let anyone into your home who can't prove his or her identity or purpose for being there.*

## Tomando en serio el servicio

Los empleados de Regional Water Authority (RWA) se esfuerzan por brindar a nuestros clientes un excelente servicio al cliente y se complacen en saber que nuestros clientes concuerdan con que estamos cumpliendo ese objetivo. Casi el 92% de los clientes dicen estar satisfechos con RWA. Esos son los resultados de nuestra encuesta de satisfacción del cliente de 2019 realizada por una firma de investigación independiente. GreatBlue Research contactó a más de 600 clientes de RWA y averiguó que el índice general de satisfacción de los clientes es del 91.8%, de acuerdo con nuestra encuesta de 2018. GreatBlue Research describe un índice de satisfacción de clientes superior al 90% como una medida de clase mundial estándar en la industria para una empresa de servicios de agua.

La encuesta mide la satisfacción de los clientes con las características de la empresa, los representantes de servicio al cliente y los empleados de servicio a domicilio. Las calificaciones combinadas de personal de oficina y de servicio a domicilio fueron consistentemente sólidas en 2019 con 92.1%, mientras que la calificación positiva promedio para las características de la empresa aumentó significativamente a 90.3%. Los mayores aumentos se registraron por ser abiertos y honestos con respecto a las operaciones y políticas de la empresa, ser un vecino socialmente responsable en la comunidad, ser conocido como un buen lugar para trabajar y promover la conservación del agua.

Realizamos encuestas independientes de satisfacción de clientes y utilizamos los resultados para continuar mejorando la experiencia del cliente. Si tiene sugerencias sobre cómo podemos prestar un mejor servicio o si está interesado en participar en un futuro grupo de atención al cliente, envíenos un correo electrónico a [ask.info@rwater.com](mailto:ask.info@rwater.com).

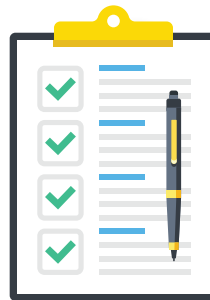
## Redescubra RWA en línea



¿Ha pensando en comprar un permiso para actividades recreativas? ¿Desea leer nuestro último informe de calidad del agua? ¿Tiene preguntas sobre nuestros programas de protección PipeSafe? O ¿desea información sobre cómo registrarse para recibir notificaciones de emergencia del servicio? Hay respuestas a todas estas preguntas y más, a solo unos clics de distancia.

Inicie sesión en el nuevo sitio web de RWA, [rwater.com](http://rwater.com). ¡Es un buen momento para redescubrir todo lo que tenemos para ofrecer! Le hemos facilitado más que nunca el acceso a la información de su cuenta y el pago de su factura en línea, para obtener más información sobre nuestra alta calidad de agua, productos y servicios, programas de recreación y educación, tierras, personas y más. Incluso agregamos funciones para darle la posibilidad de explorar información relacionada y obtener más información.

Cuando visite nuestro nuevo sitio web, nos encantaría escuchar sus comentarios. Realice nuestra breve encuesta en la página de inicio. Con sus comentarios, podremos refinar continuamente el sitio a futuro.



## Prevención del congelamiento de tuberías

Los propietarios de viviendas ahora pueden tomar algunas precauciones simples para evitar las molestias y los gastos que causan las tuberías de agua congeladas.



- ▶ Asegúrese de que las tuberías del piso más bajo de su vivienda estén debidamente aisladas. Si las tuberías revientan, se interrumpirá el servicio de agua y podrían ocasionar daños costosos. No descienda mucho la temperatura de la calefacción en el sótano.
- ▶ Además del aislamiento, asegúrese de que no existan ráfagas directas a causa de ventanas abiertas que lleguen al sótano o a las paredes exteriores del piso de abajo, ya que el viento y el frío a causa de este, hacen descender las temperaturas aún más.
- ▶ Asegúrese de que las tapas de las cajas de los medidores no estén rajadas. Si el medidor está instalado fuera de la vivienda, se debe colocar dentro de una caja tapada. Asegúrese de que la tapa de la caja no esté rajada y esté sujeta. De lo contrario, el medidor se podría congelar.
- ▶ Si en la vivienda no existen válvulas de cierre interiores para los grifos exteriores, adáptelos para el invierno; para ello, compre kits de aislamiento, también denominados capuchas.

## Nos importa

Comprendemos el valor de proveer un servicio de agua de alta calidad y lo que significa para nuestros clientes a diario.



Por desgracia, algunas personas y sus familias están en riesgo de perder el servicio porque no pueden pagar la factura de agua. Para los clientes que necesitan ayuda, el programa de asistencia para el servicio de agua residencial, Residential Water Assistance, de RWA puede ser de utilidad.

Si desea más información acerca de los requisitos de cualificación, comuníquese con el administrador del programa de RWA, Dollar Energy Fund, al número de teléfono gratuito 1-888-282-6816 o a RWA al 203-562-4020.

### ¿SABÍA?

Los empleados de RWA usan tarjetas de identificación de la empresa con foto y se les exige que la muestren si usted lo solicita. Sea prudente; solicite ver la identificación de la empresa. No deje ingresar a nadie a su hogar si no puede demostrar su identidad o justificar su presencia.