

## Emergency Communication Made Easy

If a drinking water emergency strikes your home, be prepared with the Regional Water Authority's emergency notification system, CodeRED.

CodeRED is a web-based tool that enables us to notify you by telephone, text message and email of time-sensitive information, emergencies or urgent notifications.

It lets us deliver tailored messages to an entire community or a select area, advising residents about any special precautions to take during a drinking water emergency.

The CodeRED telephone databases are listings that are publicly available. We encourage you to register email addresses, cell phones or unlisted phone numbers to be notified in case of a water emergency and to be able to take advantage of text and email notifications.

To enroll in CodeRED, visit our website at [rwater.com](http://rwater.com) and follow the CodeRED link to register your name, address and phone number(s) to make sure you are not left off the drinking water emergency list. All numbers will remain confidential.



## Frozen Pipe Prevention

Homeowners can take some simple precautions to prevent the inconvenience and expense of frozen water pipes by following these three simple steps.

- 1 Ensure that pipes in the lower level of your home are properly insulated. If the water pipes burst, it will interrupt water service and could lead to costly water damage. Don't turn the heat down too low in your basement.
- 2 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.
- 3 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.



## Protect Yourself from a \$5,000 Water Line Repair



Ever thought what would happen if the pipe bringing water from the curb to your home broke? You couldn't cook, clean, shower or use the toilet. You could wait days trying to find a plumber, contractor and landscaper to do the job. And perhaps the worst part is that your homeowner's insurance policy doesn't cover any of this; you risk up to \$5,000 in repairs.

### PipeSafe<sup>SM</sup>

You can avoid all that with our PipeSafe protection plan. PipeSafe customers simply call the RWA if there's a pipe break, 24/7. We will bring everything back to its original condition. Your lawn, sidewalk, curb, driveway – everything up to \$5,000!

To sign up today, call us at 203-562-4020 and speak to a PipeSafe customer care representative.

## A Word About 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, 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. You can learn more about temporarily discolored water at [rwater.com](http://rwater.com).

## Support for Those in Need

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 disadvantaged customers who need assistance, the RWA's Residential Water Assistance Program can help.



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

### DID YOU KNOW?

Our water main break rate is approximately four breaks per 100 miles of installed main per year. The nationwide annual water utility average is 20 breaks per 100 miles of installed main. We attribute our low break rate to our proactive water main renewal practices, continuing pipe rehabilitation program and strict installation procedures.



## Facilitamos la comunicación de emergencias

Si ocurre una emergencia de agua potable en su hogar, puede prepararse con el sistema de notificación de emergencias de Regional Water Authority, CodeRED. CodeRED es una herramienta basada en la web que nos permite notificarle por teléfono, mensaje de texto y correo electrónico información imperiosa, emergencias o notificaciones urgentes.



Nos permite enviar a toda una comunidad o a un área selecta mensajes personalizados que aconsejan a los residentes precauciones especiales que deben tomarse durante una emergencia de agua potable.

Las bases de datos telefónicas de CodeRED son listados que están disponibles públicamente. Lo alentamos a que registre direcciones de correo electrónico, teléfonos celulares o números de teléfono que no figuran en la lista para recibir notificaciones en caso de una emergencia de agua y para poder aprovechar las notificaciones de texto y correo electrónico.

Para inscribirse en CodeRED, visite nuestro sitio web en [rwater.com](http://rwater.com) y siga el enlace de CodeRED para registrar su nombre, dirección y número(s) de teléfono con el fin de asegurarse de no quedar afuera de la lista de emergencias de agua potable. Todos los números serán confidenciales.

### Prevención del congelamiento de tuberías

Los propietarios de viviendas pueden tomar algunas precauciones simples para evitar las molestias y los gastos que causan las tuberías de agua congeladas al seguir estos tres sencillos pasos.

- 1 Asegúrese de que las tuberías en el nivel inferior de su hogar estén debidamente aisladas. Si las tuberías de agua se revientan se interrumpirá el servicio de agua y podría ocasionar daños de agua costosos. No descienda mucho la temperatura de la calefacción en el sótano.
- 2 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.
- 3 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.



### Protégase de una reparación de tubería de agua de \$5,000



¿Alguna vez pensó qué pasaría si se rompiera la tubería que lleva el agua desde la acera hasta su casa?

No podría cocinar, limpiar, ducharse ni usar el baño. Podría tener que esperar días tratando de encontrar un plomero, un contratista y un paisajista para hacer el trabajo. Y, quizás la peor parte es que su póliza de seguro de propietario no cubre nada de esto; corre el riesgo de tener que pagar hasta \$5,000 en reparaciones.

Puede evitar todo eso con nuestro plan de protección PipeSafe.

Los clientes de PipeSafe simplemente llaman a RWA si hay una ruptura de tubería, y el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Devolveremos todo a su estado original. Su césped, acera, bordillo, entrada de auto: ¡todo hasta \$5,000!

Para suscribirse hoy mismo, llámenos al 203-562-4020 y hable con un representante de atención al cliente de PipeSafe.

**PipeSafe**<sup>SM</sup>

## Unas palabras sobre las rupturas de tuberías principales

El clima extremadamente frío puede forzar las heladas más profundamente en el suelo, haciendo que el suelo 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 las tuberías. 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. Puede obtener más información sobre el agua decolorada temporalmente en [rwater.com](http://rwater.com).

### Apoyo para los más necesitados

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 desfavorecidos 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 1-888-282-6816 o llámenos al 203-562-4020.



### ¿SABÍA?

Nuestra tasa de ruptura de tuberías principales de agua es de aproximadamente cuatro rupturas cada 100 millas de tuberías principales instaladas por año. El promedio del servicio público de agua nacional es de 20 rupturas cada 100 millas de tuberías principales instaladas. Atribuimos nuestro bajo índice de rupturas a nuestras prácticas proactivas de renovación de tuberías principales de agua, al programa continuo de rehabilitación de tuberías y a los estrictos procedimientos de instalación.