

RWA's Response to COVID-19

Like all of you, we are hard at work navigating the uncertainty of the coronavirus disease (COVID-19) pandemic. However, we are committed to ensuring that this pandemic does not interrupt the high-quality water and services that you expect from the Regional Water Authority (RWA).



COVID-19 poses no risk to drinking water. Our regular water treatment processes include disinfecting all water before it reaches customers. This disinfection process ensures that tap water is safe from COVID-19. So please continue washing your hands, staying hydrated and keeping healthy.

In addition to our standard treatment procedures, the RWA is taking steps to keep employees healthy and available to oversee and manage our water system, and to meet our service obligations to our customers and communities.

To promote social distancing, our walk-in payment and customer inquiry location in the lobby area at 90 Sargent Drive in New Haven remains closed until further notice. You can continue to pay your bills in person at our community payment locations. Bills can also be paid online, over the phone, by mail or deposited into our 24/7 drop box located outside of our lobby.

As always, we have representatives available by calling 203-562-4020, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m., with emergency services available 24 hours a day, seven days a week.

As a water utility, the RWA delivers a resource that is necessary for life and health, particularly during the COVID-19 pandemic. We take that responsibility seriously. Our company has been providing high-quality water to this region for 170 years, through past pandemics, natural disasters and more. We regularly prepare for unexpected events such as this one so that we may maintain service to our customers. In this time of uncertainty, you can remain confident in the RWA's high-quality water and services. Be well and stay safe.

Nip the Drip

Household leaks can waste more than one trillion gallons of water annually nationwide, which is why the RWA recommends that you make your home more efficient by finding and fixing leaks.

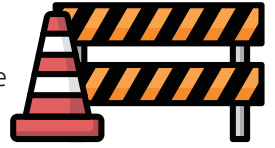
Here's how to do it:

- ▶ Check for dripping faucets, showerheads and other fixtures.
- ▶ Test for silent leaks in each toilet by putting a few drops of food coloring into the tank and seeing if the color appears in the bowl before you flush.
- ▶ Check outdoor irrigation systems and spigots.
- ▶ Twist and tighten hose and pipe connections. To save more water without a noticeable difference in flow, twist on a WaterSense-labeled faucet aerator.



Brake for Road Crews

When you see our trucks and crews by the roadside, they're there working to maintain safe, reliable water service for you and the communities we serve.



Please help keep them safe by doing the following:

- ▶ Slow down and maintain a safe distance.
- ▶ Pay attention to signs, cones and any flaggers and police.
- ▶ Put down the mobile phone.

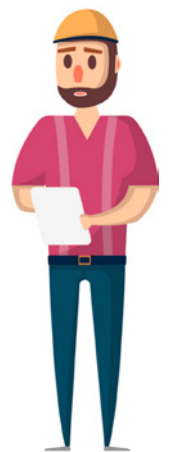
Remember it's the law, and traffic fines are doubled in work zones.

Spot a Fake Water Worker

Amid the COVID-19 pandemic, scammers posing as utility workers are in the news. Your safety is important to us, and these incidents serve as a good reminder for customers to keep up their guard.

Here are some good tips to keep in mind:

- ▶ RWA employees typically only knock on doors to alert residents of an emergency or major project.
- ▶ When an employee asks to go inside a home, the resident typically called us to initiate or schedule service.
- ▶ Be wary of anyone who tries to collect money or offers to test your water.
- ▶ Most employees whose jobs involve visiting homes and businesses wear clothing with the RWA logo and drive a clearly marked vehicle. Look for the logo, and always ask to see the person's RWA photo identification card.



If you still have concerns, call us at 203-562-4020.

DID YOU KNOW?

We are celebrating 30 years of HazWaste Central. We launched the program in 1990 and since then have helped to safely dispose of more than three million gallons of household hazardous waste from residents of participating communities. HazWaste Central is open Saturdays, 9 a.m. to noon, at our headquarters at 90 Sargent Drive in New Haven through October.

Respuesta de la RWA ante la COVID-19

Al igual que usted, trabajamos arduamente atravesando la incertidumbre de la pandemia por la enfermedad del coronavirus (COVID-19). No obstante, nos comprometemos a garantizar que esta pandemia no interrumpa los servicios ni el agua de alta calidad que usted espera de la Autoridad Regional del Agua (RWA).

La COVID-19 no representa riesgo para el agua potable. Nuestros procesos habituales de tratamiento de aguas incluye desinfección de la totalidad del agua antes de que llegue a los consumidores. Este proceso de desinfección garantiza que el agua corriente no esté afectada por la COVID-19. Así que le pedimos que siga lavándose las manos, hidrátese y manténgase saludable.

Además de nuestro procedimiento de tratamiento estándar, la RWA toma medidas para mantener a sus empleados saludables y a disposición para supervisar y administrar nuestro sistema de agua, además de cumplir con nuestras obligaciones para con nuestros clientes y comunidades.

Con el fin de fomentar el distanciamiento social, nuestra ubicación de pagos presenciales y atención al cliente que se encuentra en el vestíbulo de la sede ubicada en 90 Sargent Drive, New Haven, sigue cerrado hasta nuevo aviso. Puede seguir pagando sus facturas personalmente en las ubicaciones de pago de nuestras comunidades. Asimismo, las facturas también pueden pagarse en línea, por teléfono, por correo o depositarse en nuestro buzón habilitado las 24 horas de día, los 7 días a la semana, que se encuentra fuera del vestíbulo.

Como siempre, contamos con representantes disponibles llamando al 203-562-4020, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y servicios de emergencia disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

En nuestro carácter de servicio público de agua, la RWA ofrece un recurso que es necesario para la vida y la salud, especialmente durante la pandemia de la COVID-19. Asumimos con seriedad esa responsabilidad.

Nuestra compañía ha prestado un servicio de agua de alta calidad a esta región durante 170 años, pasando por pandemias anteriores, desastres naturales y muchos eventos más. Nos preparamos con regularidad para situaciones inesperadas como esta, de modo que podamos mantener el servicio para nuestros clientes. En este momento de incertidumbre, usted puede seguir confiando en los servicios y el agua de alta calidad de la RWA. ¡Cuidese y que siga bien!

Basta de goteo

Los goteos en la casa pueden desperdiciar más de un trillón de galones de agua anualmente en todo el país; por eso es que la RWA recomienda que haga su casa más eficiente detectando y reparando los goteos.

Le decimos cómo hacerlo:

- ▶ Busque grifos, cabezales de ducha y demás accesorios que goteen.
- ▶ Haga pruebas para detectar fugas silenciosas en cada inodoro colocando unas gotas de colorante para comidas en el tanque y observando si el color aparece en la taza antes de que hacer una descarga.
- ▶ Controle los sistemas de riego y las válvulas en el exterior de su casa.
- ▶ Gire y ajuste las conexiones de mangueras y tubos. Para ahorrar más agua sin una diferencia evidente en el flujo, gire el aireador de grifos de tipo WaterSense.



Frene ante nuestras cuadrillas viales



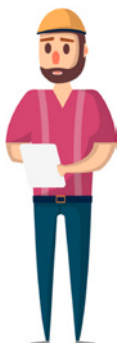
Cuando vea nuestros camiones y cuadrillas a la vera de la carretera, están allí trabajando para mantener el servicio de agua seguro y confiable para usted y para las comunidades a las que prestamos servicios.

Le pedimos que los ayude a que se mantengan seguros haciendo lo siguiente:

- ▶ Disminuya la velocidad y mantenga una distancia segura.
- ▶ Preste atención a los carteles, conos y a los banderilleros y la policía.
- ▶ Deje a un lado el teléfono celular.

Recuerde que lo exige la ley y que las multas de tránsito son el doble en zonas de trabajo.

Reconozca a un trabajador falso del servicio de agua



En medio de la pandemia de la COVID-19, aparecen en las noticias estafadores haciéndose pasar por trabajadores del servicio de agua.

Su seguridad es importante para nosotros, y estos incidentes son un buen recordatorio para que nuestros clientes mantengan la guardia en alto.

Les damos algunos buenos consejos para tener en cuenta:

- ▶ Los empleados de RWA generalmente solo tocan a la puerta para alertar a los habitantes sobre una emergencia o proyecto importante.
- ▶ Cuando un empleado solicita ingresar en el domicilio, el residente en general nos llamó para iniciar o programar el servicio.
- ▶ Tenga cuidado de quienes intenten cobrar dinero u ofrezcan hacer una prueba de su servicio de agua.
- ▶ La mayoría de los empleados cuyo trabajo implica visitar domicilios y compañías visten atuendos con el logotipo de RWA y conducen un vehículo claramente marcado con dicho logotipo. Busque el logotipo y siempre pida ver la tarjeta de identificación con foto de RWA de esa persona.

Si aún tiene dudas, llámenos al 203-562-4020.

¿SABÍA?

Estamos celebrando los 30 años del programa HazWaste Central. Lanzamos el programa en 1990 y, desde entonces, hemos ayudado a disponer en forma segura de más de tres millones de galones de desechos peligrosos residenciales de los habitantes de las comunidades participantes. El programa HazWaste Central está abierto los días sábado de 9 a.m. hasta el mediodía y se encuentra en nuestra sede central en 90 Sargent Drive, New Haven, hasta octubre.