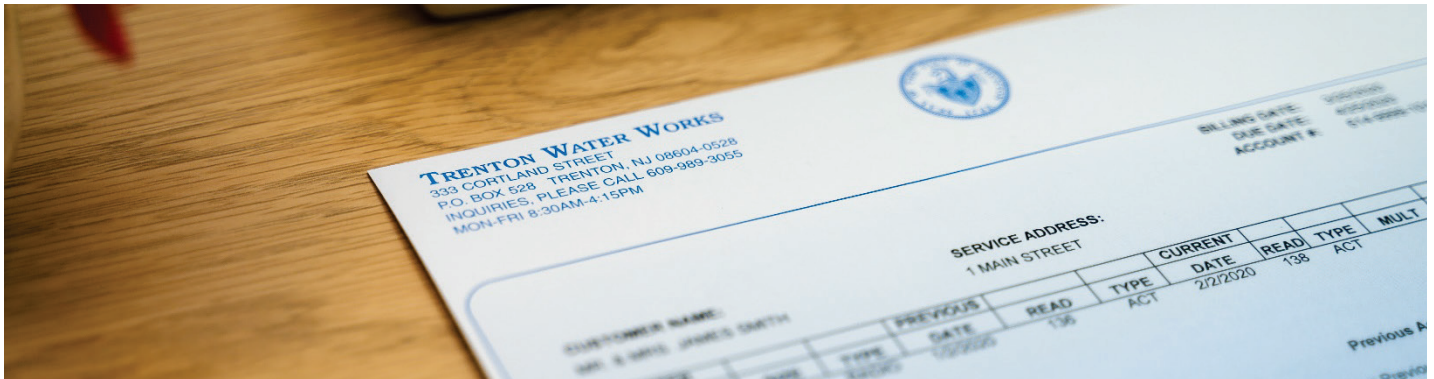




Trenton Water Works
Office of Communications and Community Relations
333 Cortland Street
Trenton, NJ 08638

PRSR STD
U.S. POSTAGE
PAID
TRENTON, NJ
PERMIT NO. 964

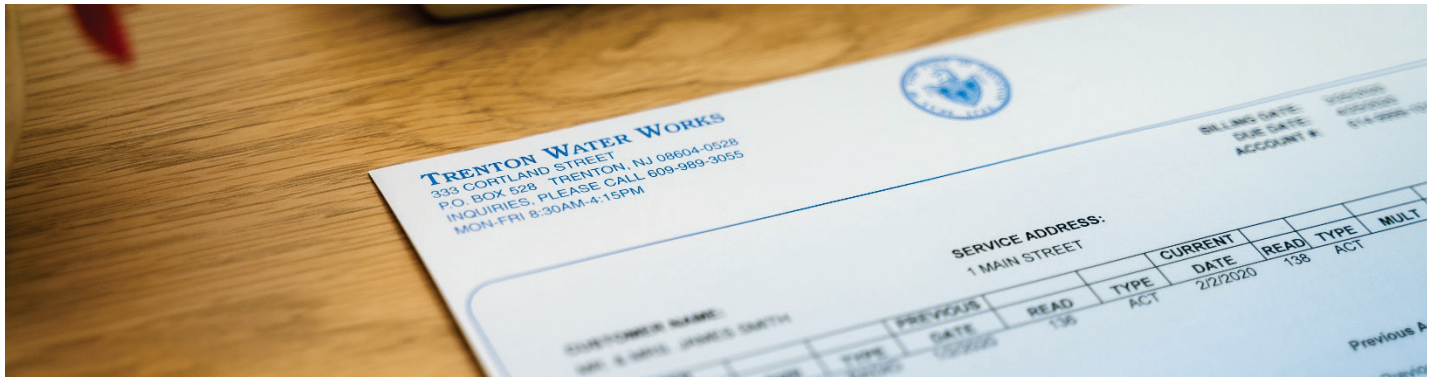


An Important Notice About Your Water Bill

- Recently you received a water bill with two adjustments under "Current Activity" that our billing and customer service department did not bill in 2020 because of a COVID-19-related staffing shortage. **Many of our employees got sick.**
- The adjustments are for the "Water Ready" charge, the water-meter rental fee that we did not bill a fourth time for 2020. TWW's 63,000 customers received a bill with the two one-time adjustments.
- To address the confusion this adjusted bill run may cause, we have extended our call center hours to 7 p.m. during the business week to answer any questions about your account.
- We have also redoubled our efforts to generate timely bills and offer customers who may experience payment challenges the option of flexible payment arrangements.
- You can reach customer service at **(609) 989-3055**, Monday to Friday, from 8:30 a.m. to 7 p.m. **We are at your service.**



Trenton Water Works
Oficina de Comunicaciones y Relaciones Comunitarias
333 Cortland Street
Trenton, NJ 08638



Un Aviso Importante Sobre Su Factura De Agua

- Recientemente, recibió una factura de agua con dos ajustes en "Actividad actual" que nuestro departamento de facturación y servicio al cliente no facturó en el 2020 debido a la escasez de personal relacionada con COVID-19. **Muchos De Nuestros Empleados Se Enfermaron.**
- Los ajustes son por el cargo de "Agua lista", la tarifa de alquiler del medidor de agua que no facturamos por cuarta vez en el 2020. Los 63 000 clientes de TWW recibieron una factura con los dos ajustes únicos.
- Para abordar la confusión que puede causar esta ejecución de factura ajustada, hemos ampliado el horario de nuestro centro de llamadas a las 7 p.m. durante la semana laboral para responder cualquier pregunta sobre su cuenta.
- También hemos redoblado nuestros esfuerzos para generar facturas oportunas y ofrecer a los clientes que puedan experimentar problemas de pago la opción de arreglos de pago flexibles.
- Puede comunicarse con atención al cliente al **(609) 989-3055**, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a las 7 p.m. **Estamos a su servicio.**