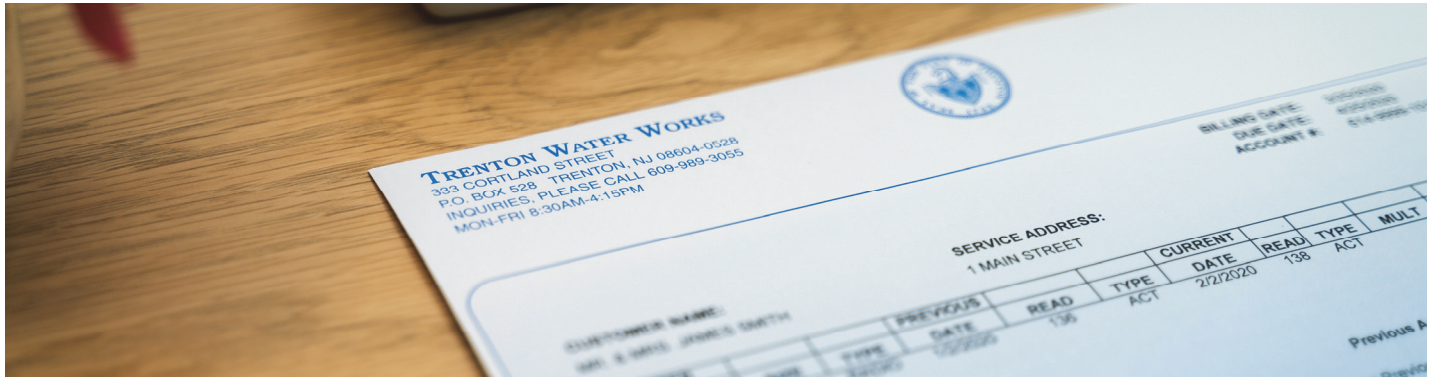




Trenton Water Works
Office of Communications and Community Relations
333 Cortland Street
Trenton, NJ 08638

PRSR STD
U.S. POSTAGE
PAID
TRENTON, NJ
PERMIT NO. 114



On March 9, 2020, when Governor Phil Murphy declared a **COVID-19 Public Health Emergency**, **Trenton Water Works** closed our facilities, including our Cortland Street administrative office, to the general public. We also modified the work schedules of our employees to ensure protective safety measures for all.

The changes in staffing and scheduling impacted the billing and meter operations workflow, resulting in the delay of customer bills and the reading of water meters system-wide. Fewer staff members were handling the regular workload. As a result, many of our customers have not received a TWW bill on time.

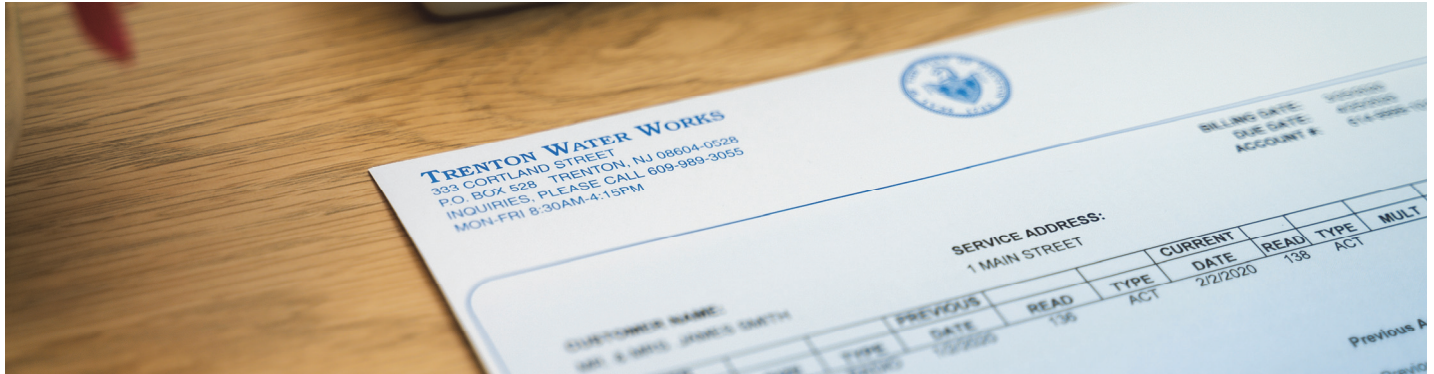
Here are the corrective steps we have taken:

- On March 11, 2021, we returned to full staffing in billing, customer service, and meter reading. On June 1, we reopened our administrative office and in-person customer service to the general public.
- We are generating bills and offering customers who may experience payment challenges the option of flexible payment agreements.
- You will receive a separate bill for the "Ready to Serve" charge only—the meter rental fee—that we did not bill in the fourth quarter of 2020. **Customer Care at (609) 989-3055** can answer any questions you may have about your account.

We apologize for any inconvenience that our billing issues may have caused and thank you for being a valued customer. Questions? Call **Customer Care at (609) 989-3055**.



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



El 9 de marzo del 2020, cuando el gobernador Phil Murphy declaró una **emergencia de salud pública COVID-19**, Trenton Water Works cerró nuestras instalaciones, incluida nuestra oficina administrativa de Cortland Street, al público en general. También modificamos los horarios de trabajo de nuestros empleados para garantizar medidas de seguridad de protección para todos.

Los cambios en la dotación de personal y la programación de horarios afectaron el flujo de trabajo de las operaciones de facturación y medidores, lo que provocó el retraso de las facturas de los clientes y la lectura de los medidores de agua en todo el sistema. Menos miembros del personal se ocupaban de la carga de trabajo habitual. Como resultado, muchos de nuestros clientes no han recibido una factura de TWW a tiempo.

Estos son los pasos correctivos que hemos tomado:

- El 11 de marzo del 2021, volvimos a contar con personal completo en facturación, servicio al cliente y lectura de medidores. El 1 de junio reabrimos nuestra oficina administrativa y el servicio de atención al cliente en persona al público en general
- Estamos generando facturas y ofreciendo a los clientes que puedan experimentar desafíos de pago la opción de acuerdos de pago flexibles.
- Recibirá una factura separada solo por el cargo de "Listo para servir" (la tarifa de alquiler del medidor) que no facturamos en el cuarto trimestre de 2020. La oficina de **atención al cliente (609) 989-3055** puede responder cualquier pregunta que pueda tener acerca de su cuenta.

Pedimos disculpas por cualquier inconveniente que puedan haber causado nuestros problemas de facturación y le agradecemos por ser un cliente valioso. Si tiene preguntas, comuníquese con la oficina de **atención al cliente al (609) 989-3055**.