

# Water Meter Replacement Project

**SAMPLE**







*Important information regarding your water meter.*

Dear Resident,

Beginning this summer, the City will start a water meter replacement project to install residential and commercial water meters with an automatic (smart) meter reading system. Water meters are used to measure the amount of water delivered to our customers. Replacing old water meters with new smart meters will ensure the City can accurately track water usage while reducing maintenance work.

The City is excited to bring residents advanced technology which is designed to enhance your customer service experience, empower you to better manage your water consumption throughout the month, and proactively identify troublesome leaks.

The customer portal provides hourly information on how much water you're using, through your cell phone app and/or computer portal. It is very easy to set up and provides the following benefits:

-  Create monthly water budgets
-  Proactively conserve water
-  Address high consumption during the month, not after the bill arrives
-  Notification of leaks throughout the month to address them promptly

Your patience during this important project is appreciated. If you have questions or concerns, please feel free to contact the City Hall.

Sincerely,  
City Manager

## Frequently Asked Questions

**Q:** *How much will the new meter cost me?*

**A:** There is no charge for the new meter.

**Q:** *Will my water bill increase?*

**A:** As meters age, they tend to run slower and may not measure the water going through them. Depending on the age and accuracy of your existing meter or undetected leaks, you may experience a higher bill due to the accuracy of your new meter. The new meters will simply record consumption more accurately.

**Q:** *Will my water service be interrupted during installation?*

**A:** Yes, there will be a temporary service interruption while the meter is replaced, but typically less than 30 minutes. A project representative will notify each resident prior to the installation of the new meter.

**Q:** *Do I need to be home for the meter replacement work?*

**A:** No, you do not need to be home.

**Q:** *Who will install the new meters?*





**A:** Contractors on behalf of the City, Performance Services, will replace the meters. Work crews will wear identification badges and carry a letter from the City explaining why they are in the neighborhood.

Estimado Residente,

A partir de este verano, la ciudad comenzará el proyecto reemplazo de medidores de agua, el cual instalará medidores con un sistema de lectura de agua automática (inteligentes) que incluye medidores del área comercial y residencial. Los medidores de agua son utilizados para medir la cantidad de agua utilizada por nuestros clientes. Al momento de reemplazar los medidores viejos por los nuevos medidores inteligentes asegurará que la Ciudad pueda rastrear con precisión el agua utilizada y al mismo tiempo pueda reducir los trabajos de mantenimiento.

La ciudad se complace en brindar a los residentes tecnología avanzada que está diseñada para mejorar su experiencia de servicio al cliente, capacitarlo para administrar mejor su consumo de agua durante todo el mes e identificar de manera proactiva las fugas problemáticas.

El portal proporciona información por hora sobre la cantidad de agua que está utilizando, a través de la aplicación de su teléfono celular y / o el portal de la computadora. Es muy fácil configurar y brinda los siguientes beneficios:

-  Crear presupuestos mensuales de agua
-  Conservar el agua de manera proactiva
-  Abordar el consumo elevado durante el mes, no después de que llegue la factura
-  Notificación de fugas durante todo el mes para abordarlas de inmediato

Su paciencia durante este importante proyecto es apreciada. Si usted tiene dudas o preocupaciones, por favor no dude en contactar a el Ayuntamiento.

Sinceramente,  
City Manager

## Preguntas Frecuentes

**Q:** *Cuanto me costara el nuevo medidor inteligente?*

**R:** No tiene ningún costo el nuevo medidor inteligente.

**Q:** *Me incrementara mi estado de cuenta del agua?*

**R:** Entre mas años tenga el medidor, tiende a no medir el consumo del agua de manera efectiva. Dependiendo de la edad su medidor existente o fugas no detectadas, puede experimentar un alto nivel de exactitud de lectura en su nuevo medidor. Los nuevos medidores simplemente reemplaza el consumo de agua de manera exacta.

**Q:** *¿El servicio de agua será interrumpido durante la instalación?*

**R:** Si, será una interrupción temporal del servicio mientras se reemplaza el medidor, pero típicamente esto dura menos de 30 minutos. Un representante del proyecto notificará a cada uno de los residentes antes de cada instalación del nuevo medidor.

**Q:** *Necesito estar en casa para que se me reemplace mi nuevo medidor?*

**R:** No necesita en casa para hacer el reemplazo.

**Q:** *Quien instalará mi nuevo medidor?*

**R:** Los contratistas en nombre de la Ciudad, Performance Services, son los responsables de reemplazar los medidores. Los equipos de trabajo portarán una identificación oficial y una carta de la Ciudad explicando el porque se encuentran en el vecindario.



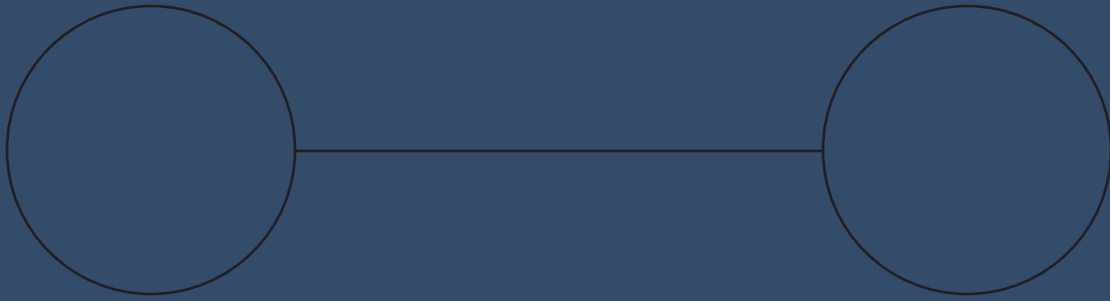
# Water Meter Replacement Project

*Important information regarding your water meter.*

*Información importante con respecto a su medidor de agua.*

PRESORTED  
FIRST-CLASS MAIL  
U.S. POSTAGE PAID  
CITY  
STATE, ZIP CODE  
PERMIT No.

# SAMPLE



## La ciudad actualizará su medidor de agua.

## The City has upgraded your water meter.

### Estimado Residente,

Su nuevo medidor de agua fue instalado hoy. Enjuague su bañera y/o su lavabo en el lado del agua fría. Tendrá que enjuagar hasta que el aire se haya eliminado de las líneas. Cualquier problema debe ser reportado a la Ciudad.

Como parte de nuestros esfuerzos continuos para mejorar los servicios a nuestros clientes, le ofrecemos acceso directo y seguro a sus datos de uso de agua. El portal proporciona información por hora sobre la cantidad de agua que está utilizando, a través de la aplicación de su teléfono celular y / o el portal de la computadora. El portal proporciona gráficas fáciles de entender y la capacidad de establecer alertas. Con estas herramientas, podrá ver su actividad de uso y obtener una mayor comprensión y control de la cantidad de agua que usa.

Si tiene alguna duda o comentario, comuníquese con el Ayuntamiento.

### Dear Resident,

Your new water meter was installed today. Please flush your sink and/or your bathtub on the cold water side. You will need to flush until air has been cleared out of the lines. Any issues should be reported to the City.

As part of our ongoing efforts to improve services to our customers, we are offering you direct and secure access to your water usage data. The online portal provides hourly information on how much water you're using, through your cell phone app and/or computer portal. The portal provides easy to understand graphs and the ability to establish alerts. With these tools, you will be able to view your usage activity and gain greater understanding and control of the amount of water you use.

Should you have any questions or feedback, please contact City Hall.

### Configuración

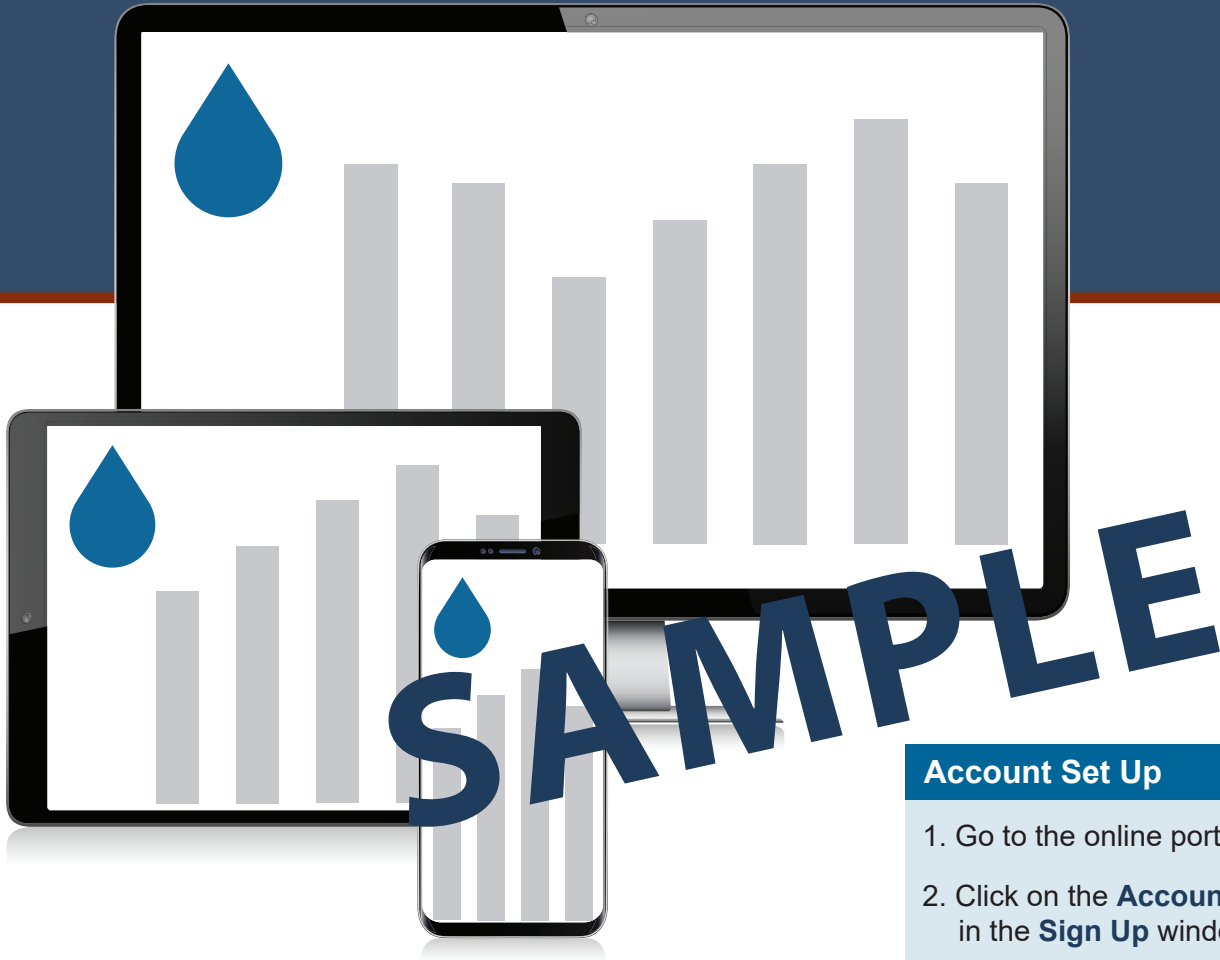
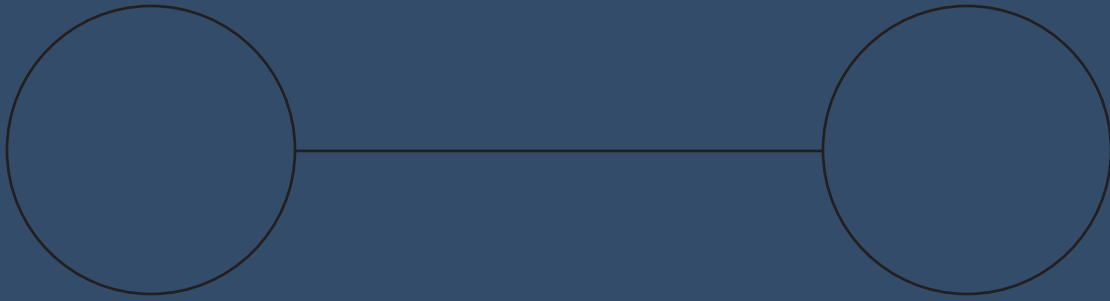
1. Vaya al portal en línea.
2. Haga clic en el campo **número de cuenta**, ubicado en la ventana **registrarse** en la parte derecha de su pantalla.
3. Una vez seleccionado, aparecerá una nueva ventana de registro. Ingrese su **número de cuenta**, así como su **nombre** y apellido que figuran actualmente en su factura de agua.
4. Ingrese una dirección de **correo electrónico** válida y cree una **contraseña**.
5. ¡Disfruta!

### Account Set Up

1. Go to the online portal.
2. Click on the **Account Number** field, located in the **Sign Up** window on the right portion of your screen.
3. Once selected, a new **Sign Up** window will appear. Enter your **Account Number**, as well as your **First and Last Name** currently listed on your water bill.
4. Enter a valid **Email Address** and create a **Password**.
5. Enjoy!

*El acceso aproximado para registrarse línea es de 10 días después de la instalación del medidor.*

*Access to your online portal is estimated to be 10 days after meter installation.*



**You will have online access to your water usage information.**

*Access to your online portal is estimated to be 10 days after meter installation.*

#### Account Set Up

1. Go to the online portal.
2. Click on the **Account Number** field, located in the **Sign Up** window on the right portion of your screen.
3. Once selected, a new **Sign Up** window will appear. Enter your **Account Number**, as well as your **First and Last Name** currently listed on your water bill.
4. Enter a valid **Email Address** and create a **Password**.
5. Enjoy!

**Questions? Contact City Hall.**