



Dear Valued Customer:

We would like to apologize for any inconvenience that we may have contributed to during the water outage event in late December. We take to heart all lessons learned as we worked through this unprecedented weather event. We also want to share how we are working to prevent long-term disruptions to service, improve our response time during emergencies and enhance customer communications.

### **First, what happened?**

We experienced the perfect storm: temperatures well below 32 degrees for several days leading to pipes bursting and water main breaks. While CCWA crews were working to repair water main breaks, we realized there were numerous unreported leaks at businesses, schools, churches and residential properties since so many were closed or vacant for the holidays. As a result, water storage and pressure could not be maintained with so many leaks in the system. CCWA crews repaired 22 main breaks and staff performed 458 customer requested meter shut offs/turn ons from December 25, 2022 – January 2, 2023.

### **What is CCWA doing to prevent a similar issue in the future?**

- Adding additional pressure monitors to our system which allows us to quickly identify pressure issues
- Improving mass communication to customers via an emergency alert notification system
- Creating educational videos on protecting pipes during cold weather, understanding a boil water advisory and how to locate and use your shut off valve to properly turn off water to your home or in your home.
- A longer-term solution is our Advanced Metering Infrastructure (AMI) project that was launched in 2022 and will begin implementation in early 2024. These smart water meters will allow us to quickly detect continuous water usage so we can notify customers about a possible leak.

### **The importance of current email address and phone numbers.**

This event showed the importance of having current email addresses and phone numbers on file so we can contact customers when there is an emergency. If you have an online account, you can update this information directly in the customer portal. If you do not have an online account, please contact us at 770-960-5200, email us at [ccwa\\_customerservice@ccwa.us](mailto:ccwa_customerservice@ccwa.us), or private message us on Facebook @ClaytonCountyWater.

### **Prevent frozen/busted pipes:**

Let's work together to protect pipes during cold weather. If temperatures are falling below 32 degrees, it is important to let a small amount of water drip from a sink in your home or business to relieve pressure in the pipes and prevent potential leaks. For more information visit:

<https://www.ccwa.us/preventing-and-thawing-frozen-pipes/>

**To learn more about CCWA**, visit us at [www.ccwa.us](http://www.ccwa.us) and follow us on Facebook @ClaytonCountyWater.

Sincerely,

H. Bernard Franks, General Manager

Querido Cliente Valioso:

Nos gustaría pedir disculpas por cualquier inconveniente que podamos haber causado durante el evento de corte de agua a fines Diciembre. Tomamos muy en serio todas las lecciones aprendidas mientras trabajamos en este evento meteorológico sin precedentes. También queremos compartir cómo estamos trabajando para evitar interrupciones a largo plazo en el servicio, mejorar nuestro tiempo de respuesta durante emergencias y mejorar las comunicaciones con los clientes.

### **Primero, ¿qué pasó?**

Experimentamos la tormenta perfecta: temperaturas muy por debajo de los 32 grados durante varios días que provocaron la ruptura de tuberías y roturas de tuberías principales. Mientras los equipos de CCWA trabajaban para reparar las roturas de las tuberías principales de agua, nos dimos cuenta de que había numerosas fugas no reportadas en negocios, escuelas, iglesias y propiedades residenciales, ya que muchas estaban cerradas o desocupadas durante las fiestas. Como resultado, el almacenamiento de agua y la presión no se pudieron mantener con tantas fugas en el sistema. Las cuadrillas de CCWA repararon 22 roturas principales y el personal realizó 458 apagados/encendidos de medidores solicitados por el cliente entre el 25 de diciembre de 2022 y el 2 de enero de 2023.

### **¿Qué está haciendo CCWA para evitar un problema similar en el futuro?**

- Agregar monitores de presión adicionales a nuestro sistema, lo que nos permite identificar problemas de presión más rápido
- Mejorar la comunicación masiva a los clientes a través de un sistema de notificación de alertas de emergencia
- Crear videos educativos sobre la protección de las tuberías durante el clima frío, la comprensión de un aviso de hervir el agua y cómo ubicar y usar su válvula de cierre para cortar correctamente el agua que va su hogar o en su hogar.
- Una solución a más largo plazo es nuestro proyecto de infraestructura de medición avanzada (AMI) que se lanzó en 2022 y comenzará a implementarse a principios de 2024. Estos medidores de agua inteligentes nos permitirán detectar rápidamente el uso continuo de agua para que podamos notificar a los clientes sobre una posible fuga.

### **La importancia de la dirección de correo electrónico y los números de teléfono actuales.**

Este evento mostró la importancia de tener direcciones de correo electrónico y números de teléfono actualizados en el archivo para que podamos comunicarnos con los clientes cuando hay una emergencia. Si tiene una cuenta en línea, puede actualizar esta información directamente en el portal del cliente. Si no tiene una cuenta en línea, comuníquese con nosotros al 770-960-5200, envíenos un correo electrónico a [ccwa\\_customerservice@ccwa.us](mailto:ccwa_customerservice@ccwa.us) o envíenos un mensaje privado en Facebook @ClaytonCountyWater.

### **Evite tuberías congeladas/rotas:**

Trabajemos juntos para proteger las tuberías durante el clima frío. Si las temperaturas descienden por debajo de los 32 grados, es importante dejar gotear una pequeña cantidad de agua de un fregadero en su hogar o negocio para aliviar la presión en las tuberías y evitar posibles fugas. Para más información visite:

<https://www.ccwa.us/prevencion-y-descongelacion-de-tuberias-congeladas/>

**Para obtener más información sobre CCWA**, visítenos en [www.ccwa.us](http://www.ccwa.us) y síganos en Facebook @ClaytonCountyWater.

Sincerely,



H. Bernard Franks, General Manager