

Rights and Responsibilities for Residential Customers

Valued Citizens Westfield Customer:

Citizens Westfield is committed to providing outstanding water, wastewater and gas services to the growing Westfield community. Below is important information about your rights and responsibilities as a customer.

Citizens Westfield

Customer Service Information
Monday – Friday: 7:00 a.m. – 7:00 p.m.
Saturday: 9:00 a.m. – 1:00 p.m.
Toll-Free: (800) 427-4217
Fax: (317) 927- 4554
Relay Indiana (Hearing and Speech Impaired): 711
Emergencies and automated account information 24 hours a day, 7 days a week

Mailing Address

Citizens Westfield
P.O. Box 7067
Indianapolis, IN 46207-7067



Applying for New Service

For new applicants who have not been a customer of Citizens Westfield during the previous four years, a deposit may be required to establish service.

- If the applicant is not deemed creditworthy a deposit may be necessary. The deposit will be no more than one-sixth of the estimated cost of each utility service for your home for a full year.
- If the deposit is \$150 or less for gas service, \$70.00 or less for water service and \$70.00 or less for sewer service, we will connect utility service(s) when we receive your deposit payment. If the deposit for service is more than \$150 for gas service, \$70.00 for water service and \$70.00 for sewer service, payments can be spread over a 12-week period. The first installment of your deposit payment will be \$150.00 for gas service, \$70.00 for water service and \$70.00 for sewer service. Utility service(s) will be connected when we receive the first installment.

Disconnection of Service

To request a voluntary disconnection of utility service(s) for any reason, please arrange for service disconnection by calling at least three business days in advance. You will remain responsible for all service(s) used and the related charges until we disconnect your service(s). You will not be responsible for usage charges beyond three days after the date you request service(s) disconnected.

Citizens Westfield may disconnect your service without prior notice for the following reasons:

- A condition dangerous or hazardous to life, physical safety or property exists, including unapproved cross-connection (water).
- An order by any court, the Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) or other authorized public authority.
- Fraudulent or unauthorized use is detected and the utility has reasonable grounds to believe the affected customer is responsible for such use.
- The utility's regulating or measuring equipment has been tampered with and the utility has reasonable grounds to believe that the affected customer is responsible for such tampering.

Reconnection of Service

If your utility service(s) has been disconnected for non-payment, you must complete the following steps before service can be restored:

- Pay full amount of all bills owed.
- Pay any required deposits, which can be up to one-third the annual estimated cost for gas usage, one-sixth of the annual estimated cost for water usage and one-sixth of sewer usage for your home.
- Pay any required reconnection charge.

If payment is received before noon, service will be restored as soon as possible, but at least within one working day. If payment is received after noon, service will be restored the following business day.

Deposits

Deposits held for more than 30 days will earn interest at a rate set by the IURC. Citizens Westfield will apply your deposit and any earned interest to your account when you pay your water and/or wastewater bill on time for nine consecutive months, or 10 out of 12 months without late payment in any two consecutive months. For gas service, the deposit and any earned interest will be applied to your account when you pay your bill on time for 12 consecutive months or 12 of any 15 consecutive months without late payment in any two consecutive months.

Unauthorized Use of Service

You are not permitted to connect or reconnect service yourself, or employ any person to do so, without our prior authorization. The water service provided to you by Citizens Westfield is for your use only and you cannot sell water to anyone without the prior agreement of Citizens.

Stealing natural gas is a dangerous crime. It is also unsafe and may cause serious personal injury to the thief and surrounding neighbors.

Stealing utility service by tampering with a meter is considered a felony and may be prosecuted. Furthermore, utility theft increases the costs for all of us.

If you observe someone stealing natural gas or water service, please call our special hotline at (317) 927-4402. Your contact remains completely confidential.



Leaks

Gas Leaks

Citizens Westfield adds a distinctive smell (like rotten eggs) to natural gas so that you can easily detect a leak. If gas is in high enough concentration, an electric spark could ignite the gas. If you hear, see or smell gas, follow these steps:

- Leave the home/building immediately.
- Do not open windows or doors to allow fresh air into your house.
- Do not use the telephone.
- Do not turn lights on or off.
- Do not light matches.
- Do not turn any electrical appliances on or off.
- Call Citizens Westfield at **(800) 427-4217** for emergency service from the nearest phone outside your home. Citizens will immediately dispatch a service technician. **There is no charge for calling the utility company to check for a gas leak.** Citizens Westfield is available to immediately respond 24 hours per day, 365 days per year.

Water Leaks

Turn-Off Valve – Water Only

Know where the turn-off valve is within your home. If you discover a leak, you will be able to shut off your water quickly and avoid possible damage to your property.

Meters



Citizens Westfield meters are thoroughly tested, inspected and adjusted for accuracy before we install them. A portion of meters currently in service are tested annually and monitored by the IURC.

Most water meters are located in a covered meter pit outside of your home. In the case of meters located inside the home, Citizens Westfield rules require that they be located in a clean, dry, safe place. All meters, both inside and outside, must be accessible at all times

for reading, inspection and removal for testing. If you fail to provide access to the meter, including limitations imposed, for example, by fencing and/or unrestrained animals, Citizens Westfield may disconnect your service.

Our meter readers carry identification and wear Citizens Westfield uniforms, but if you have any concerns, please contact us.

Your Responsibility and Ours Water

You are responsible for the water service line or "pipe" from the property line into your home, including any outside meter pit, and are responsible for repairing any leaks on your portion of this service line.

Citizens Westfield is responsible only for that portion of the service line from the water main to the public right-of-way and owns and is responsible for the meter itself. You own and must purchase, install, remove and safely maintain all meter pits, covers and other materials in and around the pit.

Gas

You are responsible for the maintenance of all gas piping from the gas meter to all gas appliances. Gas piping shall not penetrate building foundation walls at any point below grade. Gas piping shall enter and exit a building at a point above grade and the annular space between the pipe and the wall shall be sealed. Buried gas piping, which is not maintained, is subject to potential hazards of corrosion and leakage. For your safety, all buried gas piping should be periodically inspected for leaks and corrosion. If an unsafe condition is found, the gas piping will need to be promptly repaired. When digging near buried gas piping, the piping must be located in advance and digging should be done by hand. Plumbing and heating contractors can assist in locating, inspecting and repairing your buried pipelines.

Safety

Smoke Detectors Save Lives

Citizens Westfield recommends every home have at least one dual sensor smoke alarm with a 10-year lithium battery on each level of their home. Dual sensor alarms include both ionization and photoelectric technology to detect both fast-moving and slow smoldering fires in the home. Smoke



alarm batteries should be checked regularly. The utility also urges all customers to have an evacuation plan for their home in the event of a fire. More information about smoke alarms is available from the U.S. Fire Administration at www.usfa.dhs.gov.

Call Before You Dig

If you are planning to dig a hole, tear down a building or engage in any other earth moving activity, Indiana law requires you to call 811, at least two full days before you dig. We will show you or your contractor where utility lines are located and help you avoid any problems. Cutting a buried utility line can be dangerous, costly and inconvenient. So, know what's below. Call 811 or visit www.indiana811.org before you dig.

Convenient Billing and Payment Options

Citizens Westfield offers several billing and payment options, including online payments, to meet customer needs and help take the hassle out of paying bills.

Auto Pay

Your total monthly utility bill or budget payment is deducted from your checking, savings or credit/debit account on the due date of your bill. You will still receive a monthly bill. Enroll online today at CitizensWestfield.com.

Budget Payment Plan

When you join the Citizens Westfield Budget Payment Plan, you can pay the same amount each month to help spread out the cost of your utility services into equal monthly payments. Visit CitizensWestfield.com or call (800) 427-4217 to determine eligibility.

Citizens Paperless Billing

Sign up for Paperless Billing and go paperless! Rather than receiving a bill in the mail, Citizens will send you an email each month when your utility bill is ready to be viewed. This service is free to use. Enroll online at CitizensWestfield.com or call (800) 427-4217.

Duplicate Notice Protection for Senior Citizens



Citizens Westfield will send notification to a third party you designate if a bill is overdue. The third party would not be responsible for paying the bill, just for reminding you that it is due. Simply give us a call at (800) 427-4217 and let us know you want to sign up for this service.

Easy Pay

You can make a one-time payment from your checking account using Citizens EasyPay. This service is free to use. You can pay online at CitizensWestfield.com or call (317) 924-3310 to use our automated EasyPay service.

Flexible Payment Arrangements

If you have difficulty paying your bill, Citizens Westfield may be able to work with you to make payment arrangements. Visit CitizensWestfield.com or call (800) 427-4217 to speak with one of our Customer Service Representatives.

Large Print Billing

Sight-impaired customers may request a large print bill. Call (800) 427-4217 to start receiving a Large Print Bill.

Pay By Mail

You can mail your payment to:
Citizens Westfield
P.O. Box 7067
Indianapolis, IN 46207-7067

Pay By Credit Card

Call (317) 924-3310 to pay by credit or debit/ATM card. Please have your Citizens Westfield account number and payment information ready. Visa, MasterCard or Discover Cards are accepted. There are no service fees for card payments.

Pay In Person

You may pay your bill at any authorized payment locations located in and around Marion County. Payment locations are available on our website at CitizensWestfield.com. There are no service fees for using authorized payment partners.



Pay Online at CitizensWestfield.com

Log on to CitizensWestfield.com to pay your bill with your checking account, credit or debit/ATM card 24 hours a day.

Service or Bill Inquiries

If you have questions or concerns about your utility bill, please call us at (800) 427-4217 or email us at CustomerCare@CitizensWestfield.com. During a bill investigation, you are required to pay the undisputed portion of your bill.

You may also contact the Indiana Utility Regulatory Commission to review your concern:

Indiana Utility Regulatory Commission
PNC Center
101 W. Washington Street
Suite 1500
Indianapolis, IN 46204
Toll Free: (800) 851-4268
TDD: (317) 232-8556

About Citizens Westfield

Citizens Westfield is the gas, water and wastewater utility for the growing Westfield community. The water system provides safe, reliable drinking water to about 10,000 households and businesses. The wastewater system currently provides sanitary sewer service to about 9,600 customers. The natural gas system provides service to about 3,700 customers in the City of Westfield. Other gas customers in the Westfield area are served by Vectren.

Para obtener información en español visite: CitizensWestfield.com



Derechos y Responsabilidades de los Clientes Residenciales

Estimado Cliente de Citizens Westfield:

Citizens Westfield se compromete a proporcionar servicios excepcionales de agua, aguas residuales y gas a la comunidad en crecimiento de Westfield. A continuación, encontrará información importante sobre sus derechos y responsabilidades como cliente.

Citizens Westfield

Información de servicio al cliente
Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábado:
9:00 a. m. a 1:00 p. m.
Sin costo: (800) 427-4217
Fax: (317) 927-4554
Relé Indiana (Problemas de audición y del habla): 711
Emergencias e información automatizada de la cuenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Mailing Address

Citizens Westfield
P.O. Box 7067
Indianapolis, IN 46207-7067



Solicitud de Nuevo Servicio

Se le puede requerir un depósito para establecer el servicio a los nuevos solicitantes que no hayan sido clientes de Citizens Westfield durante los cuatro años anteriores.

- Si el solicitante no se considera solvente, puede ser necesario un depósito. El depósito no será más de una sexta parte del costo estimado de cada servicio público para su hogar durante un año completo.
- Si el depósito es de \$ 150 o menos para el servicio de gas, \$ 70 o menos para el servicio de agua y \$ 70 o menos para el servicio de alcantarillado, conectaremos los servicios públicos cuando recibamos el pago de su depósito. Si el depósito por el servicio es superior a \$ 150 por servicio de gas, \$ 70 por servicio de agua y \$ 70 por servicio de alcantarillado, los pagos pueden extenderse durante un período de 12 semanas. La primera cuota de su depósito será de \$ 150 por servicio de gas, \$ 70 por servicio de agua y \$ 70 por servicio de alcantarillado. Los servicios públicos se conectarán cuando recibamos la primera cuota.

Desconexión del Servicio

Para solicitar una desconexión voluntaria de los servicios públicos por cualquier motivo, solicite la desconexión del servicio llamando con al menos tres días hábiles de anticipación. Usted seguirá siendo responsable de todos los servicios utilizados y los cargos relacionados hasta que desconectemos sus servicios. No será responsable por los cargos de uso más allá de los tres días posteriores a la fecha en que solicitó la desconexión de los servicios.

Citizens Westfield puede desconectar su servicio sin previo aviso por las siguientes razones:

- Si existe una condición peligrosa o riesgosa para la vida, la seguridad física o la propiedad, incluida la conexión cruzada (agua) no aprobada.
- Si hay una orden de cualquier tribunal, de la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana (IURC, por sus siglas en inglés) o de otra autoridad pública autorizada.
- Si se detecta un uso fraudulento o no autorizado y la empresa de servicios públicos tiene motivos razonables para creer que el cliente afectado es responsable de dicho uso.
- Si el equipo de regulación o medición de la empresa de servicios públicos ha sido alterado y la empresa de servicios públicos tiene motivos razonables para creer que el cliente afectado es responsable de dicha alteración.

Reconexión del Servicio

Si sus servicios públicos se han desconectado por falta de pago, debe completar los siguientes pasos antes de que se pueda restablecer el servicio:

- Pagar el monto total de las facturas adeudadas.
- Pagar los depósitos necesarios, que pueden ser hasta un tercio del costo anual estimado para el uso de gas, un sexto del costo anual estimado para el uso de agua y un sexto del uso de alcantarillado para su hogar.
- Pagar cualquier cargo de reconexión necesario.

Si el pago se recibe antes del mediodía, el servicio se restablecerá lo antes posible, pero al menos dentro de un día hábil. Si el pago se recibe después del mediodía, el servicio se restablecerá al siguiente día hábil.

Depósitos

Los depósitos mantenidos por más de 30 días generarán intereses a una tasa establecida por la IURC. Citizens Westfield aplicará su depósito y cualquier interés devengado a su cuenta cuando pague su factura de agua y/o de aguas residuales a tiempo durante nueve meses consecutivos, o 10 de 12 meses sin pago atrasado en dos meses consecutivos. Para el servicio de gas, el depósito y los intereses devengados se aplicarán a su cuenta cuando pague su factura a tiempo durante 12 meses consecutivos o durante 12 de los 15 meses consecutivos sin atrasarse en el pago dos meses consecutivos.

Uso no Autorizado del Servicio

No se le permite conectar o volver a conectar el servicio usted mismo, ni emplear a ninguna persona para hacerlo, sin nuestra autorización previa. El servicio de agua que le brinda Citizens Westfield es solo para su uso y no puede vender agua a nadie sin el previo consentimiento de Citizens.

Robar gas natural es un delito peligroso. También es inseguro y puede causar graves lesiones personales al ladrón y a los vecinos de sus alrededores.

El robo de un servicio público alterando un medidor se considera un delito y puede ser punible. Además, el robo de servicios públicos aumenta los costos para todos.

Si observa a alguien robando gas natural o servicio de agua, llame a nuestra línea directa especial al (317) 927-4402. Su contacto permanece completamente confidencial.



Fugas

Fugas de gas

Citizens Westfield agrega un olor característico (como a huevos podridos) al gas natural para que pueda detectarse fácilmente una fuga. Si hay acumulación de gas en una concentración suficientemente alta, una chispa eléctrica podría encender el gas. Si escucha, ve o huele gas, siga estos pasos:

- Salga de la casa/edificio de inmediato.
- No abra las ventanas o las puertas para dejar que entre aire fresco a su casa.
- No use el teléfono.
- No encienda ni apague las luces.
- No encienda fósforos.
- No encienda ni apague ningún artefacto eléctrico.
- Llame a Citizens al (800) 427-4217 para recibir servicio de emergencia desde el teléfono más cercano fuera de su casa. Citizens enviará de inmediato un servicio técnico. **No hay ningún cargo por llamar a la compañía de servicios públicos para verificar si hay una fuga de gas.** Citizens Westfield está disponible para responder inmediatamente las 24 horas al día, los 365 días del año.

Pérdidas de agua

Válvula de cierre: Solo agua

Sepa dónde está la válvula de cierre dentro de su hogar. Si descubre una pérdida, podrá cerrar el agua rápidamente y evitar posibles daños a su propiedad.

Medidores



Los medidores Citizens Westfield se prueban, inspeccionan y ajustan cuidadosamente para garantizar su precisión antes de instalarlos. Cada año, el IURC prueba y monitorea una parte de los medidores que están en servicio.

La mayoría de los medidores de agua están ubicados en un pozo de medidor cubierto fuera de su hogar. En el caso de los medidores ubicados fuera de la casa, las normas de Citizens Westfield exigen que estén ubicados en un lugar limpio, seco y seguro. Todos los medidores, tanto interiores como exteriores, deben ser accesibles

en todo momento para su lectura, inspección y extracción para pruebas. Si no facilita el acceso al medidor, incluidas las limitaciones impuestas, por ejemplo, por cercas y/o animales sin correa, Citizens Westfield puede desconectar su servicio.

Nuestros lectores de medidores llevan identificación y visten uniformes de Citizens Westfield, pero si tiene alguna inquietud, contáctenos.

Su Responsabilidad y la Nuestra Agua

Usted es responsable de la línea de servicio de agua o "tubería" desde la línea de la propiedad hasta su hogar, incluyendo cualquier foso exterior del medidor, y es responsable de reparar cualquier fuga en su parte de esta línea del servicio.

Citizens Westfield es responsable solo de esa parte de la línea de servicio desde la red de suministro de agua hasta el derecho de paso público y es propietario y responsable del medidor mismo. Usted es propietario y debe comprar, instalar, retirar y mantener de manera segura todas las fosas, cubiertas y demás materiales del medidor dentro y alrededor del pozo.

Gas

Usted es responsable del mantenimiento de todas las tuberías de gas desde el medidor de gas hasta todos los artefactos de gas. Las tuberías de gas no deben penetrar las paredes de los mimientos del edificio en ningún punto por debajo del nivel. Las tuberías de gas deben entrar y salir de un edificio en un punto por encima del nivel y el espacio anular entre la tubería y la pared debe estar sellado. La tubería de gas enterrada, que no se mantiene, está sujeta a riesgos potenciales de corrosión y fugas. Para su seguridad, todas las tuberías de gas enterradas deben inspeccionarse periódicamente para chequear la existencia de fugas. Si se encuentra una condición insegura, la tubería de gas deberá repararse de inmediato. Cuando se excava cerca de tuberías de gas enterradas, la tubería debe localizarse con anticipación y la excavación debe hacerse a mano. Los contratistas de plomería y calefacción pueden ayudarlo a localizar, inspeccionar y reparar sus tuberías enterradas.

Seguridad

Los detectores de humo salvan vidas

Citizens Westfield recomienda que cada hogar tenga al menos una alarma de humo de doble sensor con una batería de litio de 10 años en cada nivel de su hogar. Las alarmas de sensor dual incluyen tecnología de ionización y fotoeléctrica para detectar incendios de combustión rápida y lenta en el hogar. Las baterías de las alarmas de incendio deben revisarse regularmente.



La empresa de servicios públicos también incita a todos los clientes a tener un plan de evacuación para su hogar en caso de incendio. Puede obtener más información sobre detectores de humo de la Administración de Incendios de EE. UU. en www.usfa.dhs.gov.

Llame antes de cavar

Si está planeando cavar un hoyo, derribar un edificio o participar en cualquier otra actividad de movimiento de tierra, la ley de Indiana exige que llame al 811, al menos dos días completos antes de cavar. Le mostraremos a usted o a su contratista dónde están ubicadas las líneas de servicios públicos y lo ayudaremos a evitar cualquier problema. Cortar una línea enterrada puede ser peligroso, costoso e inconveniente. Por eso, sepa lo que está debajo. Llame al 811 o visite www.indiana811.org antes de cavar.

Opciones Convenientes de Facturación y Pago

Citizens Westfield ofrece varias opciones de facturación y pago, incluidos los pagos en línea, para satisfacer las necesidades de los clientes y ayudarlos a eliminar las molestias del pago de las facturas.

Pago automático

Su factura mensual total o el pago de la facturación fija se deduce automáticamente de su cuenta corriente o caja de ahorro en la fecha de vencimiento de su factura. Recibirá una factura mensual. Inscribese hoy en línea en CitizensWestfield.com.

Plan de pago presupuestario

Cuando se adhiere al Plan de Pago Presupuestario de Citizens Westfield, puede pagar la misma cantidad cada mes para ayudar a distribuir el costo de sus servicios públicos en pagos mensuales iguales. Visite CitizensWestfield.com o llame al (800) 427-4217 para determinar la elegibilidad.

Factura de Citizens sin papel

¡Regístrese en Facturación sin papel y deje de usar papel! En lugar de recibir una factura por correo, Citizens le enviará un correo electrónico cada mes cuando su factura del servicio público esté lista para verla. El uso de este servicio es gratuito. Inscribese hoy en línea en CitizensWestfield.com o llame al (800) 427-4217.

Protección de aviso duplicado para personas mayores



Citizens Westfield enviará una notificación a un tercero que usted designe si una factura está vencida. El tercero no será responsable de pagar la factura, solo de recordarle que la adeuda. Simplemente llámenos al (800)427-4217 y háganos saber que desea registrarse para este servicio.

Easy Pay

Usted puede hacer un pago único desde su cuenta corriente usando Citizens EasyPay. El uso de este servicio es gratuito. Puede pagar en línea en CitizensWestfield.com o llamar al (317) 924-3310 para usar nuestro servicio automatizado EasyPay.

Arreglos de pago flexibles

Si tiene dificultades para pagar su factura, Citizens Westfield puede trabajar con usted para hacer arreglos de pago. Visite CitizensWestfield.com o llame al (800)427-4217 para hablar con uno de nuestros representantes de Atención al Cliente.

Factura en letra grande

Los clientes con dificultades visuales pueden solicitar una factura impresa en letras grandes. Llame al (800)427-4217 para comenzar a recibir una Factura Impresa en Letras Grandes.

Pago por correo

Puede enviar su pago por correo a:
Citizens Westfield
P.O. Box 7067
Indianapolis, IN 46207-7067

Pago con tarjeta de crédito

Llame al (317) 924-3310 para pagar por tarjeta de crédito o débito/cajero automático. Tenga a mano su número de cuenta de Citizens Westfield y la información de pago. Se aceptan tarjetas Visa, Mastercard o Discover. No hay tarifas de servicio por utilizar los intermediarios de pago autorizados.

Pago en persona

Puede pagar su factura en cualquier lugar de pago autorizado ubicado en el Condado Marion y alrededores. Los lugares de pago están disponibles en nuestro sitio web en CitizensWestfield.com. No hay tarifas de servicio para pagos con tarjeta.



Pague en línea en CitizensWestfield.com

Inicie sesión en CitizensWestfield.com para pagar su factura con su cuenta corriente, tarjeta de crédito o débito o de cajero automático las 24 horas del día.

Consultas sobre el servicio o facturación

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su factura de servicios públicos, llámenos al (800) 427-4217 o envíenos un correo electrónico a CustomerCare@CitizensWestfield.com. Durante una investigación de su factura, se le exige que pague la parte no disputada de su factura.

También puede comunicarse con la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana para revisar su inquietud:

Centro PNC de la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana
101 W. Washington Street
Suite 1500
Indianapolis, IN 46204
Sin costo: (800) 851-4268
TDD: (317) 232-8556

Sobre Citizens Westfield

Citizens Westfield es el servicio de gas, agua y aguas residuales para la creciente comunidad de Westfield. El sistema de agua proporciona agua potable segura y confiable a aproximadamente 10 000 hogares y empresas. El sistema de aguas residuales actualmente proporciona servicio de alcantarillado sanitario a unos 9 600 clientes. El sistema de gas natural brinda servicio a aproximadamente 3 700 clientes en la ciudad de Westfield. Vectren atiende a otros clientes de gas en el área de Westfield.

Para obtener información en español visite: CitizensWestfield.com

