

# CUSTOMER UPDATE
**March 18, 2019**

## To our Andover, Lawrence and North Andover customers:

Thank you to those who joined us at our Open Houses on March 9. These meetings were invaluable as we collect feedback directly from you. We take this feedback and make improvements to our processes, enhance our customer communications and provide better support to you as we work to restore each of your communities in the Greater Lawrence Area.

Since December, we've made progress on spring planning including individual property restoration and our equipment support and replacement programs. Additionally, we have heard your feedback on our claims process and are working internally to communicate with you more regarding the claims process and your individual concerns.
We know our work is important to you. We will continue to provide updates through these newsletters, as well as online at ColumbiaGasMA.com and on our social media channels.

In this newsletter, you will find important information on replacing repaired appliances this spring and your energy efficiency options, customer assistance and information concerning leases through Columbia Home Solutions.

As always, we welcome your feedback. Please don't hesitate to reach out to our Customer Helpline at 1-866-388-3239.

**Steve Bryant**
President,
Columbia Gas of Massachusetts

**Mark Kempic**
Chief Operating Officer,
Columbia Gas of Massachusetts

# SPRING HEATING EQUIPMENT REPLACEMENT

We're committed to returning to residences starting in spring 2019 to replace any heating equipment repaired as part of Phase One restoration.

Your repaired heating appliance will be replaced by Columbia Gas before Sept. 15, 2019, and that in-house work will be scheduled with you in advance, at your convenience.

**What do I need to know?**
This spring, an in-home evaluation team will visit you to help you determine the best heating equipment for you and discuss your energy efficiency options. We will call you to schedule a convenient time to visit you and talk to you about your equipment options.

**What about energy efficient equipment?**
Columbia Gas is committed to replacing your repaired heating equipment with the most energy efficient equipment possible. If you had high efficiency equipment before the September 13 event, the company will cover the costs of purchasing and installing like-for-like high efficiency equipment. Customers can initiate that process by filing a claim with Columbia Gas.

If customers had standard-efficiency equipment before the event, there will be no cost to the customer for purchasing or installing high efficiency equipment (Mass Save-eligible), although there may be costs to the customer for necessary changes in pipes or ventilation. The cost of the equipment will be covered by: (a) the claim on damaged equipment (b) Mass Save rebates on the gas equipment and (c) if needed, additional Columbia Gas resources.

As part of the existing Columbia Gas claims process, customers can submit an estimate for the gas equipment before they purchase it. If the scheduled claim payment from Columbia Gas for replacement is less than the estimate of the Mass Save-eligible equipment, the claims adjuster will then connect the customer to Columbia Gas's Energy Efficiency Program, which will assist customers with obtaining a rebate with Mass Save for this equipment. To contact the Columbia Gas Energy Efficiency program directly for assistance, customers can email **Efficiency@ColumbiaGasMA.com** or call **(508) 836-7388**.

**Who can I call if I have questions?**
If you have questions about the replacement of your repaired heating equipment this spring, please call the Customer Helpline at **1-866-388-3239**.

**What if I want to replace the equipment myself?**
We encourage you to call our claims line at **1-800-590-5571** or contact your assigned claims adjuster if you would like to install your own heating appliances. Should you choose to replace your heating equipment with your own licensed contractor, we encourage you to choose high efficiency, energy-saving equipment.

Safety is our top priority. It is imperative that a qualified, licensed plumber install all replacement appliances in your home or business. Columbia Gas will have qualified licensed plumbers install your replacement heating appliances or you can hire a qualified, licensed plumber to install those appliances.

# ESCALATED CLAIMS PROCESS TO ADDRESS CUSTOMER CONCERNS

It is our goal to provide a positive claims experience for all our customers, yet we recognize some customers may have concerns about their claims that require escalation. As a reminder, we have two ways to contact us if you have a claims related concern: email and phone.

**Via Email (Preferred)**
If you have a concern that your claims adjuster is unable to assist you with, please send an email to report the matter, with your claim number, address, contact information, and a detailed description of your issue to MerrimackEscalations@nisource.com. An email acknowledgement will be sent to you upon receipt.

Within 72 hours, we will send an email or place a phone call using the contact information you provide to discuss your concern and to work towards a solution. Please allow the full 72 hours for response, as we will need time to review your claim.

**Via Phone**
If you have a concern that your claims adjuster is unable to assist you with, and you are unable to email, you may call 1-800-590-5571, option 4 to report the matter. Please have your claim number, address, contact information, and a detailed description of your issue ready. Your information will be entered into the system so your claim file and comments can be reviewed.

Within 72 hours, we will reach out to you using the contact information you provide to discuss your concern and to work towards a solution. Please allow the full 72 hours for response, as we will need time to review your claim.

**Please note:** If your claim has been closed and listed as inactive, you have the option to reopen your claim or ask us to review your information. Email us at **MerrimackEscalations@nisource.com**, call **1-800-590-5571**, or contact your assigned claims adjuster.

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# HELP AVAILABLE: CUSTOMER ASSISTANCE PROGRAMS

**For any customer struggling to pay their bill, we're here to help.** Payment assistance is available for those who need it. If you find yourself getting behind, please call our Customer Helpline at **1-866-388-3239** and we will work with you to find the solution that works best.

We offer several different payment assistance options for our customers:

- **Payment Plans** – Plans to help make energy costs more manageable.
- **Fuel Assistance** – Whether you heat with natural gas, oil or electricity, you may be having difficulty managing your heating bills this winter. Fuel Assistance and Weatherization Assistance programs help eligible households pay winter heating bills and make their homes more energy-efficient. Call your local Fuel Assistance office for more information.
- **Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)** – Last winter, LIHEAP helped nearly 158,000 customers in Massachusetts. Customers can reach out to the Greater Lawrence Community Action Council, Inc. (GLCAC). GLCAC serves Lawrence, Andover and North Andover and four other communities. More information can be found at glcac.org/departments/LIHEAP-Fuel-Assistance.html or by calling (978) 681-4950.
- **Low-income Gas Rate** – Residential customers receiving public assistance benefits may qualify for our discounted Low Income Gas Rate and no-cost energy efficiency services. This includes MA Health, MA Veteran's benefits and Food Stamps, to name a few.
- **Good Neighbor Energy Fund** – The fund is available to any Massachusetts resident who, because of temporary financial difficulty, cannot meet a month's energy expense and is not eligible for state or federal energy assistance. The grant for this year's program is $300.
- **Low-income energy assistance programs** - These programs are available through local community action agencies or Salvation Army Chapters. If your income falls within certain limits, you may be eligible for direct financial assistance with your heating bills and other energy saving services and products.
- **Residential Arrearage Management Program** – If you currently have a past-due bill and your income has been certified to be less than 60 percent of the state median income level, you might be eligible for the Residential Arrearage Management Program (RAMP). The program is designed to eliminate your past-due balance, typically over a 12-month period.
- **Enroll in Budget Payment Plan** – Designed to help reduce the impact of winter heating bills by spreading your heating costs more evenly throughout the year.

If you or someone you know is having difficulty, please know there is help available. You can learn more about our available energy assistance programs at **ColumbiaGasMA.com** or call our Customer Helpline at **1-866-388-3239** to discuss your situation.

## Only 34.74% of the total eligible population in Massachusetts received LIHEAP in 2017

**72.71%**
of LIHEAP recipientsin MA have at least one
**vulnerable family member**



**Elderly Over 60**
43.67%



**Disabled**
32.81%



**Child Under 6**
14.72%

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# ENERGY EFFICIENCY PROGRAMS AVAILABLE

Now is a good time to plan energy efficiency upgrades to your home or business. For a limited time, Columbia Gas is providing *no-cost insulation and air sealing* to our customers in Lawrence, Andover and North Andover. To qualify, you must first have a no-cost energy assessment, or have had one in the past two years.

To request an energy assessment of your home or business, please call **1-888-895-5014**. This is a dedicated phone number for Columbia Gas customers in the Greater Lawrence area.

After the assessment you will receive a written report with recommendations for weatherization. If you decide to accept the recommendation, Columbia Gas will pay for the weatherization measures at no-cost to you.

Columbia Gas is a sponsor of Mass Save©, a statewide collaboration of Massachusetts' natural gas and electric utilities and energy efficiency service providers, including National Grid. We offer residents, businesses, and communities the opportunity to make energy efficient upgrades through a wide range of services, rebates, incentives, trainings, and information. Mass Save© programs and services are managed and delivered by electric and gas sponsors working closely with the Massachusetts Department of Energy Resources.

**Energy-efficient electric heating**
Customers also have the option to switch from gas heating to electric, through the installation of cold climate air source heat pumps. As a Mass Save© partner, National Grid is offering rebates for energy efficient electric heat alternatives to help cover the gap between your insurance settlement amount and the cost of purchasing high efficiency electric heating equipment. The following rebates are available:

- Non-Ducted (Mini-Split) Heat Pumps
- Ducted Heat Pumps
- Heat Pump Water Heaters

If you are currently using an electric hot water heater, incentives may be available to offset your conversion to a heat pump water heater.

For more information, call the Mass Save© cold climate air source heat pump specialists at **1-866-251-5667** or visit **https://www.masssave.com/heatpumps.**

**Interest free financing**
Customers may be eligible for 0% financing for any high efficiency heating or water heating equipment purchase, including electric air source heat pumps, through the Mass Save© HEAT Loan. At the time of a no-cost energy assessment, the energy specialist provides the documentation necessary to apply for the HEAT Loan. Call **1-800-696-8077** or visit **MassSave.com/HEATLoan** for more information.

Note that Columbia Gas customers who are replacing damaged gas equipment should not need a loan. In most cases, the settlement amount together with a rebate (see next section) should cover the entire cost of upgrading to high efficiency equipment.

**Impacted customers replacing natural gas equipment**
If you are or will be replacing standard efficiency equipment, this is an opportunity to upgrade your heating and water heating equipment to high efficiency, energy saving natural gas equipment. Columbia Gas is offering rebates to help close the gap between the insurance settlement amount and the cost of purchasing high efficiency heating and water heating equipment. Columbia Gas will complete the rebate paperwork for customers. Customers should send a copy of the estimate or invoice from the heating and plumbing contractor to: **efficiency@columbiagasma.com**. The rebate amount depends on the efficiency rating and cost of the new equipment installed. For questions about this rebate, just email us at **efficiency@columbiagasma.com.**

mass save
Savings through energy efficiency

# NORTH ANDOVER CLAIMS CENTER – CLOSED

**The North Andover Claims Center was closed on March 15.** The Lawrence and Andover locations will remain open and will continue to provide customers an opportunity to talk with a Columbia Gas employee in person about their bill, account or updates on Phase Two restoration. The hours for the Customer Care Centers are as follows:

**Andover**
**45 Main Street**
**Monday through Friday 9 a.m. – 6 p.m.**
**Closed Saturday and Sunday**

**Lawrence**
**439 South Union Street**
**Monday through Friday 9 a.m. – 6 p.m.**
**Saturday 9 a.m. – 12 p.m.**
**Closed Sunday**

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# LEASED EQUIPMENT FROM COLUMBIA HOME SOLUTIONS

Did you lease appliances from Columbia Home Solutions prior to the September 13 event? If so, you may have received a notice regarding that appliance from Columbia Home Solutions and/or Columbia Gas. Here are some FAQs to help address any questions you may have now that you have new appliances.

**Why did I receive a notice regarding my leased equipment?**

As you know, Columbia Gas of Massachusetts replaced your leased appliance(s). Pursuant to an agreement reached with Columbia Home Solutions, the newly installed appliance(s) is (are) now yours, and your Columbia Home Solutions leasing agreement has been cancelled. If you believe you received a cancellation notice in error, please contact Columbia Home Solutions' customer service line at (877) 427-4748.

**Do I still owe Columbia Home Solutions payments for my leased equipment?**

While you are no longer leasing the appliance(s) from Columbia Home Solutions, you are still responsible for charges and balances that may have been due prior to September 13, 2018. If there is a balance due, Columbia Home Solutions will be reaching out to you in the coming weeks with billing information. If you have any questions regarding balanced owed, please contact Columbia Home Solutions' customer service line at (877) 427-4748.

**Who do I call for repairs or maintenance?**

For residential appliances, Columbia Gas will provide required repairs to new or repaired boilers, furnaces, hot water heaters, ranges, dryers and internal gas piping previously provided and installed or repaired by the company or its subcontractors until May 1, 2020. For business appliances, Columbia Gas will provide repairs required on new or repaired business appliances installed by Columbia Gas or its subcontractors for one year from the date of the incident-related repair or installation.

If you have natural gas appliance issues, you can contact Columbia Gas 24/7 at the Customer Helpline at 1-866-388-3239 to get the equipment support you need without having to contact manufacturers directly on your own or worry about any associated repair costs during the coverage period.

I **received charges for my Columbia Home Solutions plan for the time period specified, but haven't received credits for those charges. Am I responsible for the balance?**

The charges and credits for your account may appear on different statements over your next one to two billing cycles. However, rest assured that your plan costs for the time period specified in the communication from Columbia Home Solutions will balance out to $0.00. If you believe you have been charged in error, please call Pivotal Home Solutions at (877) 427-4748.

**Am I still covered under my Columbia Home Solutions service plan?**

Yes, your Columbia Home Solutions service plan is still in effect through our previously announced Equipment Repair Plan . Columbia Gas will be providing equipment support only on appliances replaced and work done previously by it as a result of the September 13 event through May 1, 2020 for residential appliances, and for one year from date of incident-related repair or installation for business appliances. If you have questions about the Equipment Repair Plan, call the Customer Helpline: 1-866-388-3239.

Please reach out to Pivotal Home Solutions at (877) 427-4748 if you have questions regarding your Columbia Home Solutions service plan.

**Who do I call if I need repairs on an appliance installed by Columbia Gas as a result of the September 13 event?**

For residential appliances, Columbia Gas will provide required repairs to new or repaired boilers, furnaces, hot water heaters, ranges, dryers and internal gas piping provided and installed or repaired by the company or its subcontractors until May 1, 2020. For business appliances, Columbia Gas will provide repairs required on new or repaired business appliances installed by Columbia Gas or its subcontractors for 1-year from the date of the incident-related repair or installation.

If you have natural gas appliance issues, please contact Columbia Gas 24/7 at the Customer Helpline at 1-866-388-3239 to get the equipment support you need without having to contact manufacturers directly on your own or worry about any associated repair costs during the coverage period.

**What if I bought and installed new appliances myself without waiting for Columbia Gas?**

If you chose to self-mitigate, you can also contact the Columbia Gas Customer Helpline at 1-866-388-3239 for 24/7 assistance. The Columbia Gas equipment repair team will work with you to assist with getting the service repair support and assistance you need.

**Columbia Gas repaired equipment in my home. Does this mean they will not be giving me new equipment?**

Columbia Gas will be returning to your home in the spring to replace furnaces or boilers that were repaired this fall as a temporary solution to expedite getting heat and hot water restored as rapidly as possible. We plan to replace this equipment before September 15, 2019 and that in-house work will be scheduled with you in advance, at your convenience.

**If I call for repairs, who will be doing the work in my home?**

Columbia Gas will provide support through a network of licensed professionals that will be dispatched to your home or business to diagnose and resolve the problem. Specifically, Columbia Gas will work with customers to ensure any required repairs are made, and, as needed, work with associated manufacturers to process any warranty claims.

**Columbia Home Solutions is not an affiliate of Columbia Gas of Massachusetts. Repair and maintenance plans are not regulated utility services. Plans are not provided or guaranteed by the utility, Columbia Gas of Massachusetts. Your participation in, and your payments for, these service plans do not affect your utility service.*

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

## What to do if you smell natural gas:

If you are inside, get all people and pets out immediately. If you are outside, safely abandon any motorized equipment you might be using and leave the area immediately. From a safe location, away from the area, call 911 and Columbia Gas at **1-800-525-8222.** Wait for our service crew and emergency responders to arrive.

What not to do:

- Don't light a match or candle, or operate anything that could cause a spark, including cellphones, lights, appliances, flashlights, power tools, motorized equipment (lawn or landscaping equipment), etc.
- Don't open the windows or doors to ventilate the building.
- Don't try to find the leak yourself, operate pipeline valves, or attempt to turn the gas off yourself.

**If your natural gas appliance stops working do not try to fix it yourself. Please call the Affected Customer Helpline at 1-866-388-3239.**




For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company



# ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES

**18 de marzo de 2019**

## A nuestros clientes de Andover, Lawrence y North Andover:

Gracias a quienes se unieron a nosotros en nuestras Reuniones Abiertas el 9 de marzo. Estas reuniones fueron invaluables ya que recopilamos comentarios directamente de usted. Tomamos estos comentarios y realizamos mejoras en nuestros procesos, mejoramos las comunicaciones con nuestros clientes y le brindamos un mejor apoyo mientras trabajamos para restaurar cada una de sus comunidades en el área de Greater Lawrence.

Desde diciembre, hemos avanzado en la planificación de la primavera incluyendo la restauración de propiedades individuales y nuestros programas de asistencia y reemplazo de equipos. Además, hemos escuchado sus comentarios sobre nuestro proceso de reclamaciones y estamos trabajando internamente para comunicarnos con usted más sobre el proceso de reclamaciones y sus inquietudes individuales.

Sabemos que nuestro trabajo es importante para usted. Continuaremos brindando actualizaciones a través de estos boletines, así como en nuestra página web, ColumbiaGasMA.com, y en nuestros canales de medios sociales.

En este boletín, encontrará información importante sobre cómo reemplazar sus electrodomésticos reparados esta primavera y sus opciones de eficiencia energética, asistencia al cliente e información sobre arrendamientos a través de Columbia Home Solutions.

Como siempre, agradecemos sus comentarios. No dude en comunicarse con nuestra línea de ayuda al cliente al 1-866-388-3239.

**Steve Bryant**
Presidente,
Columbia Gas of Massachusetts

**Mark Kempic**
Director de Operaciones,
Columbia Gas of Massachusetts

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CALEFACCIÓN ESTA PRIMAVERA

Estamos comprometidos a regresar a las residencias a partir de la primavera de 2019 para reemplazar cualquier equipo de calefacción reparado como parte de la restauración de Fase Una.

Columbia Gas reemplazará su aparato de calefacción reparado antes del 15 de septiembre de 2019, y ese trabajo interno se programará con usted con anticipación, según su conveniencia.

**¿Qué necesito saber?**
Esta primavera, un equipo de evaluación de hogar lo visitará para ayudarlo a determinar cuál es el mejor equipo de calefacción para usted y analizar sus opciones de eficiencia energética. Lo llamaremos para programar un horario conveniente para visitarlo y hablarle sobre las opciones de su equipo.

**¿Qué pasa con los equipos de eficiencia energética?**
Columbia Gas se compromete a reemplazar sus equipos de calefacción reparados con los equipos más eficientes energéticamente posibles. Si tenía un equipo de alta eficiencia antes del evento del 13 de septiembre, la compañía cubrirá los costos de compra e instalación de equipos de alta eficiencia. Los clientes pueden iniciar ese proceso presentando un reclamo a Columbia Gas.

Si los clientes tenían equipos de eficiencia estándar antes del evento, no habrá costo para el cliente por comprar o instalar equipo de alta eficiencia (elegible para Mass Save), aunque puede haber costos para el cliente por los cambios necesarios en las tuberías o la ventilación. El costo del equipo será cubierto por: (a) la reclamación por el equipo dañado (b) los reembolsos de Mass Save en el equipo de gas y (c) si es necesario, recursos adicionales de Columbia Gas.

Como parte del proceso de reclamos de Columbia Gas existente, los clientes pueden enviar un presupuesto para el equipo de gas antes de comprarlo. Si el pago programado de reclamaciones de Columbia Gas para reemplazo es menor que el estimado del equipo elegible para Mass Save, el ajustador de reclamaciones conectará al cliente con el Programa de Eficiencia Energética de Columbia Gas, que ayudará a los clientes a obtener un reembolso con Mass Save para este equipo. Para comunicarse directamente con el programa de Eficiencia Energética de Columbia Gas, los clientes pueden enviar un correo electrónico a **Efficiency@ColumbiaGasMA.com** o llamar al **(508) 836-7388**.

**¿A quién puedo llamar si tengo preguntas?**
Si tiene preguntas sobre el reemplazo de su equipo de calefacción reparado esta primavera, llame a la línea de ayuda al cliente al **1-866-388-3239**.

**¿Qué pasa si quiero reemplazar el equipo yo mismo?**
Le recomendamos que llame a nuestra línea de reclamaciones al **1-800-590-5571** o que se comunique con su ajustador de reclamaciones asignado si desea instalar sus propios aparatos de calefacción. Si decide reemplazar su equipo de calefacción con su propio contratista con licencia, le recomendamos que elija un equipo de alta eficiencia y ahorro de energía.

La seguridad es nuestra principal prioridad. Es imperativo que un plomero calificado y con licencia instale todos los aparatos de reemplazo en su hogar o negocio. Columbia Gas tendrá plomeros con licencia calificados para que instalen sus aparatos de calefacción de reemplazo o usted puede contratar a un plomero con licencia para que los instale.

# PROCESO DE RECLAMACIONES ESCALADAS RELACIONADO A LAS PREOCUPACIONES DEL CLIENTE

Nuestro objetivo es proporcionar una experiencia de reclamos positiva para todos nuestros clientes, sin embargo, reconocemos que algunos clientes pueden tener inquietudes acerca de sus reclamos que requieren una escalación. Como recordatorio, tenemos dos formas de comunicarse con nosotros si tiene una inquietud relacionada con las reclamaciones: correo electrónico y teléfono.

**Vía correo electrónico (preferido)**
Si tiene una inquietud con la cual su ajustador de reclamos no puede ayudarlo, envíe un correo electrónico para informar sobre el asunto, con su número de reclamo, dirección, información de contacto y una descripción detallada de su problema a MerrimackEscalations@nisource.com. Se le enviará un acuse de recibo por correo electrónico una vez recibido.

Dentro de las 72 horas, enviaremos un correo electrónico o realizaremos una llamada telefónica utilizando la información de contacto que nos proporcione para analizar su inquietud y trabajar para encontrar una solución. Por favor permita que transcurran 72 horas para la respuesta, ya que necesitaremos tiempo para revisar su reclamo.

**Vía teléfono**
Si tiene una inquietud con la cual su ajustador de reclamos no puede ayudarlo y no puede enviar un correo electrónico, puede llamar al 1-800-590-5571, opción 4 para informarnos sobre el asunto. Tenga a mano su número de reclamo, dirección, información de contacto y una descripción detallada de su problema.

Su información se ingresará en el sistema para que su archivo de reclamos y comentarios puedan ser revisados.

Dentro de las 72 horas, nos comunicaremos con usted utilizando la información de contacto que nos proporciona para analizar su inquietud y trabajar para encontrar una solución. Por favor permita que transcurran 72 horas para la respuesta, ya que necesitaremos tiempo para revisar su reclamo.

**Tenga en cuenta que:** si su reclamación ha sido cerrada y está catalogada como inactiva, tiene la opción de reabrir su reclamación o solicitarnos que revisemos su información. Envíenos un correo electrónico a MerrimackEscalations@nisource.com, llame al 1-800-590-5571 o comuníquese con su ajustador de reclamaciones asignado.

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# AYUDA DISPONIBLE: PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

Para cualquier cliente que tenga dificultades pagando su factura, estamos aquí para ayudarlo. Asistencia de pago está disponible para aquellos que lo necesitan. Si está atrasado, llame a nuestra línea de ayuda al cliente al **1-866-388-3239** y trabajaremos con usted para encontrar la solución que funcione mejor.

Ofrecemos diferentes opciones de asistencia de pago para nuestros clientes:

- **Planes de pago:** planes para ayudar a que los costos de energía sean más manejables.
- **Asistencia de combustible:** ya sea que se caliente con gas natural, aceite o electricidad, es posible que tenga dificultades para administrar sus facturas de calefacción este invierno. Los programas de Asistencia de combustible y Asistencia de climatización ayudan a los hogares elegibles a pagar las facturas de calefacción de invierno y asistir en que sus hogares sean más eficientes energéticamente. Llame a su oficina local de asistencia de combustible para obtener más información.
- **Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos (LIHEAP):** El invierno pasado, LIHEAP ayudó a casi 158,000 clientes en Massachusetts. Los clientes pueden comunicarse con el Greater Lawrence Community Action Council, Inc. (GLCAC). GLCAC sirve a Lawrence, Andover y North Andover y otras cuatro comunidades. Puede conseguir más información en glcac.org/departments/LIHEAP-Fuel-Assistance.html o llamando al (978) 681-4950.
- **Tarifa de gas de bajos ingresos:** los clientes residenciales que reciben beneficios de asistencia pública pueden calificar para nuestra tarifa de gas de bajos ingresos con descuento y nuestros servicios de eficiencia energética sin costo. Esto incluye los beneficios de MA Health, MA Veteran y los cupones de alimentos, por nombrar algunos.
- **Fondo de energía "Good Neighbor":** el fondo está disponible para cualquier residente de Massachusetts que, debido a dificultades financieras temporales, no pueda cubrir los gastos de energía de un mes y no sea elegible para recibir asistencia energética estatal o federal. La subvención para el programa de este año es de $300.
- **Programas de asistencia energética para personas de bajos ingresos:** Estos programas están disponibles a través de las agencias de acción de la comunidad local o los Capítulos del "Salvation Army". Si su ingreso está dentro de ciertos límites, puede ser elegible para recibir asistencia financiera directa con sus facturas de calefacción y otros servicios y productos de ahorro de energía.
- **Programa de administración de atrasos residenciales:** si actualmente tiene una factura vencida y su ingreso ha sido certificado en menos del 60 por ciento del nivel de ingresos promedio del estado, es posible que sea elegible para el Programa de Administración de Atrasos Residenciales (RAMP). El programa está diseñado para eliminar su saldo vencido, generalmente durante un período de 12 meses.
- Inscríbase en el plan de pago del presupuesto: diseñado para ayudar a reducir el impacto de las facturas de calefacción de invierno al distribuir sus costos de calefacción de manera más uniforme durante todo el año.

Si usted o alguien que conoce tiene dificultades, tenga en cuenta que hay ayuda disponible. Puede obtener más información sobre nuestros programas de asistencia de energía disponibles en ColumbiaGasMA.com o llamar a nuestra línea de asistencia al cliente al **1-866-388-3239** para discutir su situación.

## Solamente el 34.74% del total de la población subvencionable en Massachusetts recibió LIHEAP en el 2017.

**72.71%**

De beneficiarios de LIHEAP en MA tienen por lo menos un integrante **vulnerable de la familia**



**Los mayores de 60**
43.67%



**Discapacitado**
32.81%



**niño menor de seis años**
14.72%

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# PROGRAMAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DISPONIBLES

Ahora es un buen momento para planificar actualizaciones de eficiencia energética en su hogar o negocio. Por un tiempo limitado, Columbia Gas ofrece *aislamiento y sellado de aire sin costo* a nuestros clientes en Lawrence, Andover y North Andover. Para calificar, primero debe tener una evaluación de energía sin costo, o haber tenido una en los últimos dos años.

Para solicitar una evaluación energética de su hogar o negocio, llame al **1-888-895-5014**. Este es un número de teléfono dedicado para los clientes de Columbia Gas en el área de Greater Lawrence.

Después de la evaluación, recibirá un informe escrito con recomendaciones para la climatización. Si decide aceptar la recomendación, Columbia Gas pagará las medidas de climatización sin costo para usted.

Columbia Gas es patrocinador de Mass Save ©, una colaboración estatal de los proveedores de servicios de gas natural y electricidad y de eficiencia energética de Massachusetts, incluyendo "National Grid". Ofrecemos a los residentes, negocios y comunidades la oportunidad de realizar actualizaciones de eficiencia energética a través de una amplia gama de servicios, descuentos, incentivos, capacitaciones e información. Los programas y servicios de Mass Save © son administrados y entregados por los patrocinadores de electricidad y gas que trabajan en estrecha colaboración con el Departamento de Recursos Energéticos de Massachusetts.

**Calefacción eléctrica energéticamente eficiente**
Los clientes también tienen la opción de cambiar de calefacción de gas a eléctrica, a través de la instalación de bombas de calor de fuente de aire de clima frío. Como socio de Mass Save ©, National Grid ofrece descuentos para alternativas de calefacción eléctrica de bajo consumo para ayudar a cubrir la brecha entre el monto de la liquidación de su seguro y el costo de la compra de equipos de calefacción eléctrica de alta eficiencia. Los siguientes descuentos están disponibles:

- Bombas de calor no canalizadas (mini-split)
- Bombas de calor canalizadas
- Calentadores de agua con bomba de calor.

Si actualmente está utilizando un calentador de agua eléctrico, pueden existir incentivos para compensar su conversión a un calentador de agua con bomba de calor.

Para obtener más información, llame a los especialistas en bombas de calor de fuente de aire de clima frío de Mass Save © al **1-866-251-5667** o visite **https://www.masssave.com/heatpumps**.

**Financiación sin intereses**
Los clientes pueden ser elegibles para un financiamiento del 0% para cualquier compra de equipos de calefacción o de agua de alta eficiencia, incluidas las bombas de calor eléctricas de fuente de aire, a través del préstamo HEAT de Mass Save ©. En el momento de una evaluación de energía sin costo, el especialista en energía proporciona la documentación necesaria para solicitar el Préstamo HEAT. Llame al **1-800-696-8077** o visite **MassSave.com/HEATLoan** para obtener más información.

Tenga en cuenta que los clientes de Columbia Gas que están reemplazando equipos de gas dañados no deben necesitar un préstamo. En la mayoría de los casos, el monto de la liquidación junto con un reembolso (ver a continuación) debe cubrir el costo total de la actualización a equipos de alta eficiencia.

**Clientes afectados que reemplazan equipos de gas natural.**
Si está o estará en el proceso de reemplazar un equipo de eficiencia estándar, esta es una oportunidad para actualizar su equipo de calefacción y de agua a equipos de gas natural de alta eficiencia que ahorran energía. Columbia Gas ofrece reembolsos para ayudar a cerrar la brecha entre el monto de la liquidación del seguro y el costo de la compra de equipos de calefacción y agua de alta eficiencia. Columbia Gas completará el papeleo de reembolso para los clientes. Los clientes deben enviar una copia del presupuesto o factura del contratista de calefacción y plomería a: **efficiency@columbiagasma.com**. El monto del reembolso depende de la calificación de eficiencia y el costo del nuevo equipo instalado. Si tiene preguntas sobre este reembolso, envíenos un correo electrónico a **efficiency@columbiagasma.com**.

mass save
Savings through energy efficiency

# CENTRO DE RECLAMACIONES DE NORTH ANDOVER – CERRADO

**El Centro de Reclamaciones de North Andover cerró el 15 de marzo.** Las locaciones de Lawrence y Andover seguirán abiertas y continuarán a proporcionar una oportunidad para que los clientes puedan hablar en persona con un empleado de Columbia Gas sobre su facture, su cuenta o novedades sobre la fas dos de restauración. Las horas para los Centros de Atención al Client son las siguientes:

**Andover**
**45 Main Street**
**Lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.**
**Sabado de 9 a.m. a 12 p.m.**
**Sabado y domingo cerrado**

**Lawrence**
**439 South Union Street**
**Lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.**
**Sabado de 9 a.m. a 12 p.m.**
**Domingo cerrado**

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

# EQUIPOS ALQUILADOS DE COLUMBIA HOME SOLUTIONS

¿Arrendó electrodomésticos de Columbia Home Solutions antes del evento del 13 de septiembre? Si es así, es posible que haya recibido un aviso con respecto a ese aparato de Columbia Home Solutions y / o Columbia Gas. Aquí hay algunas preguntas frecuentes para ayudar a resolver cualquier pregunta que pueda tener ahora que tiene nuevos dispositivos.

**¿Por qué recibí un aviso con respecto a mi equipo arrendado?**

Como usted sabe, Columbia Gas of Massachusetts reemplazó su (s) aparato (s) arrendado (s). De conformidad con un acuerdo alcanzado con Columbia Home Solutions, el (los) dispositivo (s) recién instalado (s) son ahora suyos y su contrato de arrendamiento de Columbia Home Solutions ha sido cancelado. Si cree que recibió un aviso de cancelación por error, comuníquese con la línea de servicio al cliente de Columbia Home Solutions al (877) 427-4748.

**¿Todavía debo los pagos de Columbia Home Solutions por mi equipo arrendado?**

Mientras ya no está arrendando el (los) aparato (s) a Columbia Home Solutions, todavía es responsable de los cargos y saldos que se debieran antes del 13 de septiembre de 2018. Si hay un saldo pendiente, Columbia Home Solutions se comunicará con usted en las próximas semanas con información de facturación. Si tiene alguna pregunta con respecto al saldo adeudado, comuníquese con la línea de servicio al cliente de Columbia Home Solutions al (877) 427-4748.

**¿A quién llamo para reparaciones o mantenimiento?**

Para los aparatos residenciales, Columbia Gas proporcionará las reparaciones necesarias a calderas, hornos, calentadores de agua, rangos, secadoras y tuberías de gas internas o reparaciones nuevas o reparadas que la empresa o sus subcontratistas proporcionaron o repararon anteriormente hasta el 1 de mayo de 2020. Para electrodomésticos comerciales Columbia Gas proporcionará las reparaciones necesarias en los electrodomésticos nuevos o reparados instalados por Columbia Gas o sus subcontratistas por un año a partir de la fecha de la reparación o instalación relacionada con el incidente.

Si tiene problemas con los aparatos de gas natural, puede comunicarse con Columbia Gas 24/7 en la línea de asistencia al cliente al 1-866-388-3239 para obtener la asistencia de equipo que necesita sin tener que contactar al fabricante directamente por su cuenta o preocuparse por cualquier reparación asociada sin costos durante el periodo de cobertura.

**Recibí cargos por mi plan de Columbia Home Solutions por el período de tiempo especificado, pero no he recibido créditos por esos cargos. ¿Soy responsable por el balance?**

Los cargos y créditos para su cuenta pueden aparecer en diferentes estados de cuenta en los próximos uno o dos ciclos de facturación. Sin embargo, puede estar seguro de que los costos de su plan para el período de tiempo especificado en la comunicación de Columbia Home Solutions serán $ 0.00. Si cree que se le ha cobrado por error, llame a Pivotal Home Solutions al (877) 427-4748.

**¿Todavía estoy cubierto por mi plan de servicio de Columbia Home Solutions?**

Sí, su plan de servicio de Columbia Home Solutions sigue vigente a través de nuestro Plan de Reparación de Equipos anunciado anteriormente. Columbia Gas proporcionará asistencia para equipos solo en los dispositivos reemplazados y el trabajo realizado anteriormente como resultado del evento del 13 de septiembre hasta el 1 de mayo de 2020 para dispositivos residenciales, y durante un año a partir de la fecha de la reparación o instalación relacionada con el incidente para dispositivos comerciales. Si tiene preguntas sobre el Plan de Reparación de Equipos, llame a la línea de asistencia al cliente: 1-866-388-3239.

Comuníquese con Pivotal Home Solutions al (877) 427-4748 si tiene preguntas sobre su plan de servicio de Columbia Home Solutions.

**¿A quién llamo si necesito reparaciones en un aparato instalado por Columbia Gas como resultado del evento del 13 de septiembre?**

Para los aparatos residenciales, Columbia Gas proporcionará las reparaciones necesarias para calderas, hornos, calentadores de agua, rangos, secadores y tuberías de gas internas o reparadas nuevas o reparadas por la empresa o sus subcontratistas hasta el 1 de mayo de 2020. Para electrodomésticos comerciales, Columbia Gas proporcionará las reparaciones requeridas en los electrodomésticos nuevos o reparados instalados por Columbia Gas o sus subcontratistas por 1 año a partir de la fecha de la reparación o instalación relacionada con el incidente.
Si tiene problemas con los aparatos de gas natural, comuníquese con Columbia Gas 24/7 a la Línea de Atención al Cliente al 1-866-388-3239 para obtener el soporte de equipo que necesita sin tener que contactar al fabricante directamente por su cuenta o preocuparse por los costos de reparación asociados durante el periodo de cobertura.

**¿Qué pasa si compré e instalé electrodomésticos nuevos sin esperar a Columbia Gas?**

Si opta por mitigarse a sí mismo, también puede comunicarse con la línea de ayuda al cliente de Columbia Gas al 1-866-388-3239 para recibir asistencia las 24 horas, los 7 días de la semana. El equipo de reparación de equipos de Columbia Gas trabajará con usted para ayudarlo a obtener el servicio de asistencia de reparación y la asistencia que necesita.

**Columbia Gas reparo el equipo de gas en mi hogar. ¿Esto significa que no me darán nuevo equipo?**

Columbia Gas regresará a su hogar en la primavera para reemplazar los hornos o calderas que se repararon este otoño como una solución temporal para acelerar la recuperación de la calefacción y el agua caliente lo más rápidamente posible. Planeamos reemplazar este equipo antes del 15 de septiembre de 2019 y ese trabajo interno se programará con usted con anticipación, según su conveniencia.

**Si solicito reparaciones, ¿quién hará el trabajo en mi casa?**

Columbia Gas proporcionará asistencia a través de una red de profesionales con licencia que se enviarán a su hogar o empresa para diagnosticar y resolver el problema. Específicamente, Columbia Gas trabajará con los clientes para garantizar que se realicen las reparaciones necesarias y, según sea necesario, trabajar con los fabricantes asociados para procesar cualquier reclamo de garantía.

** Columbia Home Solutions no es una filial de Columbia Gas of Massachusetts. Los planes de reparación y mantenimiento no son servicios públicos regulados. Los planes no son proporcionados o garantizados por la empresa de servicios públicos, Columbia Gas of Massachusetts. Su participación y sus pagos por estos planes de servicio no afectan su servicio de utilidad.*

For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

## Qué hacer si huele gas natural:

Si estás dentro, saque a todas las personas y mascotas de inmediato. Si está afuera, abandone de manera segura cualquier equipo motorizado que pueda estar usando y salga del área inmediatamente. Desde un lugar seguro, lejos del área, llame al 911 y a Columbia Gas al **1-800-525-8222**. Espere a que lleguen nuestro equipo de servicio y personal de emergencia.

Qué no hacer:

- No encienda un fósforo ni una vela, ni opere nada que pueda causar una chispa, incluidos teléfonos celulares, luces, electrodomésticos, linternas, herramientas eléctricas, equipos motorizados (césped o equipos de jardinería), etc.
- No abra las ventanas o puertas para ventilar el edificio.
- No intente encontrar la fuga, ni opere las válvulas de la tubería o intente apagar el gas.

**Si su aparato de gas natural deja de funcionar, no intente repararlo usted mismo. Llame a la línea de ayuda para clientes afectados al 1-866-388-3239.**




For the latest information, visit **ColumbiaGasMA.com** or call the **AFFECTED CUSTOMER HELPLINE** at **1-866-388-3239.**

Para la información más reciente, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES AFECTADOS** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company