COLUMBIA GAS CUSTOMER UPDATE



APRIL 15, 2019

- **Spring has Sprung: Outdoor Property Restoration**
- **New Safety Video Features Lawrence Fire Department**
- **Equipment Replacement Program Underway**
- **Ways to Manage Your Account**
- **Columbia Gas Walk-In Centers Open in Lawrence and Andover**

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

SPRING HAS SPRUNG



OUTDOOR PROPERTY RESTORATION HAS BEGUN

In the coming weeks, Columbia Gas contractors will continue their work in restoring outdoor property. If you have any questions, please call our Merrimack Valley Customer Helpline at 1-866-388-3239, option 4. This work may include:

- Lawn Repair – grass (reseeding when applicable), plants, and flower beds;
- Irrigation Systems – for customers without underground systems, our Columbia Gas contractors will set up temporary irrigation systems;
- Erosion and sediment control will be used, if required;
- Hardscape Restoration – this includes the affected concrete walkways, pavers, and aprons surrounding your house and gas meter.



DRIVEWAY APRONS

Driveway aprons are part of the public way and will be repaired in the coming months. If part of your **private driveway** was impacted as a result of the recovery efforts last fall, please reach out to our claims hotline at 1-800-590-5571 to discuss coordination of your driveway repairs.

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.



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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company



NEW COLUMBIA GAS SAFETY VIDEO FEATURES LAWRENCE FIRE DEPARTMENT

As part of 811's National Safe Digging Month, we created our latest safety video with the Lawrence Fire Department. Columbia Gas partners with local fire departments to educate the public about safety. The video features Lawrence Fire Chief Brian Moriarty and Firefighter Manny Gonzalez, along with Columbia Gas Public Awareness Manager Eric Madison, and can be viewed on the Columbia Gas of Massachusetts YouTube Channel.

The 811 Call Center is open Monday-Friday from 6am–6pm. State law requires that you give at least 3 business days' notice before excavating. DigSafe will respond within 72 hours of your call and utility representatives will come out and mark their lines with flags within your pre-marked area. Your work must start within 30 days from the date of issue and the flags must remain on the area until the work is completed.

Please remember to call DigSafe at 811 before you start any yard work requiring excavation or digging and visit www.digsafe.com for more information. DigSafe is a free service to promote public safety.

https://youtu.be/4VUSnYmXLjs

811®

BIG OR SMALL
YOU NEED TO CALL 811
BEFORE YOU DIG
AT LEAST 3 BUSINESS DAYS IN ADVANCE
IT'S FAST. IT'S FREE. IT'S THE LAW.

Columbia Gas®
A NiSource Company



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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

COLUMBIA GAS HEATING EQUIPMENT REPLACEMENT PROGRAM

What Happens During This Process?

Columbia Gas of Massachusetts is continuing its recovery effort in the Merrimack Valley. Columbia Gas will begin work on the Heating Equipment Replacement Program for residential customers affected by September's gas event and who had their heating equipment repaired in the fall as part of our Rapid Relight program.



OUTREACH

Columbia Gas will reach out to you to schedule an in-home site evaluation at a date and time that is convenient for you.



SITE EVALUATION*

An in-home evaluation team will visit your property to help you determine the best heating equipment for you and discuss your energy efficiency options. During this visit, the replacement appointment will be scheduled at a date and time that is convenient for you.



REPLACEMENT WORK

A skilled group of subcontractors will return to the property to install your new heating equipment at no cost to you.* As part of this process, Columbia Gas will also conduct a quality assurance assessment of the new heating equipment.



INSPECTION

A municipal inspector will examine and approve your heating equipment installation. To the extent possible, this inspection will be done during the final day of the replacement work.



FOLLOW-UP

Columbia Gas will personally reach back out to you to find out how we did and answer any follow-up questions you may have.

As a reminder, your replaced equipment will be covered under the Columbia Gas Equipment Repair Plan.

*See next page for Energy Efficient Options.

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

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.

*ENERGY EFFICIENT OPTIONS



For Customers with High Efficiency Equipment Currently in their Home

Columbia Gas will replace your high efficiency equipment with high efficiency equipment at no cost to you.



For Customers with Standard Efficiency Equipment Currently in their Home

Option 1: If you currently have standard efficiency equipment and would like to keep standard efficiency equipment, Columbia Gas will replace your equipment with a comparable standard efficiency system at no cost to you.

Option 2: If you currently have standard efficiency equipment and would like to upgrade to high efficiency equipment, Columbia Gas will provide an option for upgrading to high efficiency equipment during your in-home site evaluation. Columbia Gas will provide the high efficiency equipment at no cost to you, and will cover reasonable installation costs for work in the basement (such as piping and ventilation) that is required to install high efficiency equipment. In some cases, customers choosing to upgrade to high efficiency equipment may have out of pocket expenses.

In cases where you will have out of pocket expenses, Columbia Gas will work with you to apply for no interest loans. If you have questions about the replacement of your repaired heating equipment, please call the Affected Customer Helpline at **1-866-388-3239.

To learn more about energy efficiency and for information on options available to assist in funding your high efficiency equipment upgrade, please visit **columbiagas.com/massachusetts/resources/energy-efficiency**

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

WAYS TO MANAGE YOUR ACCOUNT & PAY YOUR COLUMBIA GAS BILL

Visit our website at www.ColumbiaGasMA.com for additional information including payment options, the discount rate program, and low income programs. Just as a reminder, the deadline for the Fuel Assistance (LIHEAP) program is April 30, 2019. However, The Good Neighbor Energy Fund is still available beyond this date.

Our customer service representatives are ready to assist you at 1-800-688-6160, option 1, Monday through Friday 7 a.m. to 5:30 p.m. and on Saturday from 9 a.m. to 2 p.m. or contact our Merrimack Valley Customer Helpline at 1-866-388-3239. You can also stop by our Customer Walk-in Centers to speak with a Columbia Gas employee in person about your account.



Merrimack Valley Customer Walk-In Centers located in:
Centros de asistencia para clientes de Merrimack Valley ubicados en:

LAWRENCE
439 South Union Street
Monday through Friday
De lunes a viernes de
9 a.m. – 6 p.m.
Saturday / Sábado: 9 a.m. – 12 p.m.
Closed Sunday / Domingo cerrado

ANDOVER
45 Main Street
Monday through Friday
De lunes a viernes de
9 a.m. – 6 p.m.
Closed Saturday and Sunday
Cerrado sabado y domingo

Contact us for claims questions / Contáctenos para preguntas sobre reclamaciones
MerrimackEscalations@nisource.com • 1-800-590-5571, option 4 / opción 4

Save the Date!

OUR NEXT COMMUNITY OPEN HOUSE MEETING

Our next set of community open house meetings will be held on Saturday, May 18, 2019. Times and locations to be announced in the coming weeks.

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

COLUMBIA GAS ACTUALIZACIÓN PARA CLIENTES



15 de abril de 2019

- La primavera ha surgido: Restauración de Propiedades Exteriores
- Programa de Reemplazo de Equipos en marcha
- Nuevo video de seguridad destaca al Departamento de Bomberos de Lawrence
- Maneras de administrar su cuenta
- Se abren los Centros “Walk-In” de Columbia Gas en Lawrence y Andover

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company



LA RESTAURACIÓN DE PROPIEDAD AL AIRE LIBRE HA COMENZADO

En las próximas semanas, los contratistas de Columbia Gas continuarán su trabajo en la restauración de propiedades al aire libre. Si tiene alguna pregunta, llame a nuestra línea de ayuda al cliente de Merrimack Valley al 1-866-388-3239, opción 4. Este trabajo puede incluir:

- Reparación del césped: césped (resiembra cuando corresponda), plantas y macizos de flores;
- Sistemas de riego: para clientes sin sistemas subterráneos, nuestros contratistas de Columbia Gas instalarán sistemas de riego temporales;
- Se utilizará el control de la erosión y los sedimentos, si es necesario;
- Restauración de jardines: esto incluye los pasillos de concreto, adoquines y faldones afectados que rodean su casa y el medidor de gas.



DELANTALES DE ENTRADA

Los delantales de entrada son parte de la vía pública y se repararán en los próximos meses. Si parte de su camino de **entrada privado** se vio afectado como resultado de los esfuerzos de recuperación del otoño pasado, comuníquese con nuestra línea directa de reclamos al 1-800-590-5571 para hablar sobre la coordinación de las reparaciones de su camino de entrada.

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.



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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company



EL NUEVO VIDEO DE COLUMBIA GAS SAFETY PRESENTA AL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS DE LAWRENCE

Como parte del Mes Nacional de la excavación segura del 811, creamos nuestro último video de seguridad con el Departamento de Bomberos de Lawrence. Columbia Gas se asocia con los departamentos de bomberos locales para educar al público sobre la seguridad. El video presenta al Jefe de Bomberos de Lawrence, Brian Moriarty, y al Bombero Manny González, junto con el Gerente de Conciencia Pública de Columbia Gas, Eric Madison, y puede verse en el Canal de YouTube de Columbia Gas of Massachusetts.

El Centro de Llamadas 811 está abierto de lunes a viernes de 6 am a 6 pm. La ley estatal requiere que usted dé un aviso de al menos 3 días hábiles antes de la excavación. “DigSafe” responderá dentro de las 72 horas de su llamada y los representantes de los servicios públicos saldrán y marcarán sus líneas con banderas dentro de su área previamente marcada. Su trabajo debe comenzar dentro de los 30 días a partir de la fecha de emisión y las banderas deben permanecer en el área hasta que se complete el trabajo.

Recuerde llamar a “DigSafe” al 811 antes de comenzar cualquier trabajo de jardinería que requiera excavación y visite www.digsafe.com para obtener más información. “DigSafe” es un servicio gratuito para promover la seguridad pública.

https://youtu.be/4VUSnYmXLjs

811®

GRANDE O CHICO
DEBE LLAMAR AL 811
ANTES DE EXCAVAR
MÍNIMO 3 DÍAS LABORALES ANTES.
ES RAPIDO. ES GRATIS. Y ES LA LEY.

Columbia Gas®
A NiSource Company



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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

PROGRAMA DE REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CALEFACCIÓN DE COLUMBIA GAS

¿Qué Pasa Durante Este Proceso?

Columbia Gas de Massachusetts continua su esfuerzo de recuperación en el Merrimack Valley. Columbia Gas comenzara a realizar trabajo en el Programa de Reemplazo de Equipos de Calefacción para los clientes residenciales que fueron afectados por el evento de gas de septiembre y a quienes se les reparo su equipo de calefacción en el otoño como parte de nuestro programa de Rapid Relight /Re Encendimiento Rápido.



COMUNICACION INICIAL
Columbia Gas se comunicará con usted para programar una evaluación de su hogar en una fecha y hora que sean convenientes para usted.



EVALUACIÓN*
Un equipo de evaluacion de viviendas visitará su propiedad para ayudarlo a determinar cuál es el mejor equipo de calefacción para usted y analizar sus opciones de eficiencia energética. Durante esta visita, la cita de reemplazo se programará en una fecha y hora que sean convenientes para usted.



TRABAJO DE REEMPLAZO
Un grupo de contratistas calificados regresaran a la propiedad para instalar su nuevo equipo de calefacción sin costo alguno para usted.
*Columbia Gas también realizara una evaluación de control de calidad del nuevo equipo de calefacción, como parte de este proceso.



INSPECCIÓN
Un inspector municipal examinara y aprobara la instalación de su equipo de calefacción. Cuando sea posible, esta inspección se realizara durante el último día del trabajo de reemplazo.



SEGUIMIENTO
Columbia Gas se comunicará personalmente con usted para averiguar su nivel de su satisfacción y responder a cualquier pregunta de seguimiento que pueda tener.

Como recordatorio, su equipo reemplazado estará cubierto por el Plan de Reparación de Equipos de Columbia Gas.

*Vea la próxima página para opciones de eficiencia energética

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company

¿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.

Su 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 puede contratar a un plomero calificado y con licencia para instalarlos.

*OPCIONES DE EFICIENCIA ENERGETICA



Para clientes con equipos de alta eficiencia en sus hogares actualmente

Columbia Gas reemplazará su equipo de alta eficiencia con equipos de alta eficiencia sin costo para usted.



Para clientes con equipos de eficiencia estándar en sus hogares actualmente

Opción 1: Si actualmente tiene equipo de eficiencia estándar y desea mantener un equipo de eficiencia estándar, Columbia Gas reemplazará su equipo con u sistema de eficiencia estándar comparable sin costo para usted.

Opción 2: Si actualmente tiene equipo de eficiencia estándar y desea actualizarlo a uno de alta eficiencia, Columbia Gas le proporcionara una opción para actualizar a equipos de alta eficiencia durante su evaluación. Columbia Gas proporcionará el equipo de alta eficiencia sin costo para usted, y cubrirá costos razonables de instalación para el trabajo en su sótano (como tubería y ventilación) que se requiere para instalar un equipo de alta eficiencia. En algunos casos, los clientes que eligen actualizar a el equipo de alta eficiencia pueden tener gastos adicionales.

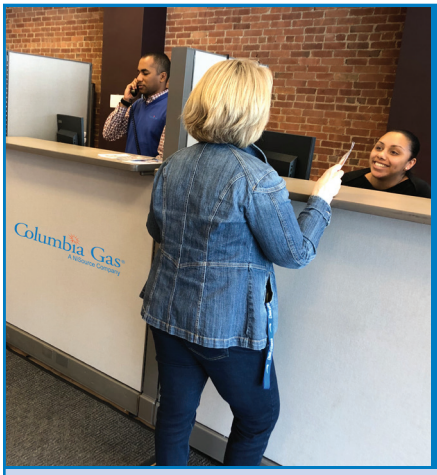
En caso de que tenga gastos adicionales, Columbia Gas trabajará con usted para solicitar un préstamo sin interéses. Si tiene preguntas sobre el reemplazo de su equipo de calefacción que fue reparado, por favor llame a la línea de ayuda al cliente afectado al **1-866-388-3239.

Para obtener más información sobre la eficiencia energética y para obtener información sobre las opciones disponibles para ayudarlo a financiar la actualización de su equipo de alta eficiencia, visite **columbiagas.com/massachusetts/resources/energy-efficiency**

MANERAS DE ADMINISTRAR SU CUENTA Y PAGAR SU FACTURA DE COLUMBIA GAS

Visite nuestra página web en www.ColumbiaGasMA.com para obtener información adicional que incluye opciones de pago, el programa de tasa de descuento y programas de bajos ingresos. Solo como recordatorio, la fecha límite para el programa de Asistencia de Combustible (LIHEAP) es el 30 de abril de 2019. Sin embargo, el Fondo de Energía Good Neighbor aún está disponible más allá de esta fecha.

Nuestros representantes de servicio al cliente están listos para ayudarlo al 1-800-688-6160, opción 1, de lunes a viernes de 7 a.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 9 a.m. a 2 p.m. o comuníquese con nuestra línea de ayuda al cliente de Merrimack Valley al 1-866-388-3239. También puede pasar por nuestros Centros de atención al cliente para hablar con un empleado de Columbia Gas en persona sobre su cuenta.



Centros de asistencia para clientes de Merrimack Valley ubicados en:

LAWRENCE
439 South Union Street

De lunes a viernes de 9 a.m. – 6 p.m.

Sábado: 9 a.m. – 12 p.m.

Domingo cerrado

ANDOVER
45 Main Street

De lunes a viernes de 9 a.m. – 6 p.m.

Cerrado sábado y domingo

Contáctenos para preguntas sobre reclamaciones
MerrimackEscalations@nisource.com • 1-800-590-5571, opción 4

¡Guarde la fecha!

RESERVE LA FECHA - NUESTRA PRÓXIMA REUNIÓN DE JORNADA ABIERTA DE LA COMUNIDAD

Nuestro próximo conjunto de reuniones de jornadas abiertas en la comunidad se llevará a cabo el sábado 18 de mayo de 2019. Los horarios y los lugares se anunciarán en las próximas semanas.

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

Para ver la última información, visite **ColumbiaGasMA.com** o llame a **LA LINEA DE AYUDA PARA CLIENTES DE MERRIMACK VALLEY** al **1-866-388-3239.**

Columbia Gas®
A NiSource Company