COLUMBIA GAS CUSTOMER UPDATE



APRIL 29, 2019

- **Restoration Process: Columbia Gas Launches Animated Video**
- **Columbia Gas Out in the Community...Customer Expo in Lawrence**
- **Outdoor Property YouTube Video Explains What to Expect**
- **May 18th – Community Open House Meetings**

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

OUR NEXT COMMUNITY OPEN HOUSE MEETINGS SATURDAY, MAY 18

SAVE THE DATE

We'll be hosting another round of Open Houses on May 18th in Lawrence, Andover and North Andover. Each open house will feature information stations with members of our team available to answer your questions.

LAWRENCE	ANDOVER	NORTH ANDOVER
5/18 | 9 - 11 am	5/18 | Noon - 2 pm	5/18 | 3 - 5 pm
Lawrence High School 70-71 N Parish Road Lawrence, MA 01843	Doherty Middle School 50 Bartlet Street Andover, MA 01810	North Andover Senior Center 120R Main Street North Andover, MA 01845

RESTORATION PROCESS: COLUMBIA GAS LAUNCHES ANIMATED VIDEO

Columbia Gas has created an animated video detailing what's been completed so far, and what to expect next during the restoration process. The video has aired on local cable stations and a few Spanish-language television stations as well. To view the video, please visit www.columbiagas.com/massachusetts/home.



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 OUT IN THE COMMUNITY... CUSTOMER EXPO IN LAWRENCE



Several Columbia Gas Customer Service employees were on hand to help customers at the Customer Assistance Expo sponsored by Columbia Gas, NGRID and GLCAC, Inc. The April 18th Expo held at the Lawrence Senior Center was established to help customers set up payment plans, make recommendations about energy efficiency options and sign up for the Fuel Assistance program. Columbia Gas is working to help to reduce energy usage and lower energy bills for our customers. More than 120 residents were helped by company and agency representatives that day! Customer Care Advisor Islean Carrillo is seen working with a customer to answer a billing question.

OUTDOOR PROPERTY YouTube VIDEO: RESTORATION SUPERVISOR DAVE DIFRANCESCO II EXPLAINS WHAT TO EXPECT

With more than 14 years of experience in utility restoration, Dave DiFrancesco II is overseeing the coordination of the private property restoration team. With multiple crews spread across the three communities, Dave is working closely with the crews to keep everything moving. He joined Columbia Gas four years ago and is a great asset as we continue to restore outdoor properties. In our latest video, Dave explains what to expect over the next few months. You can view the video on our YouTube channel.



If you have any questions, please call our Merrimack Valley Customer Helpline at 1-866-388-3239, option 4.

https://youtu.be/UmYo1XHSNNE

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.

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



Merrimack Valley Customer Walk-In Centers located in:

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

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

Contact us for claims questions
MerrimackEscalations@nisource.com • 1-800-590-5571, option 4

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

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



29 de abril de 2019

- **Proceso de Restauración: Columbia Gas lanza un video animado**
- **Columbia Gas en la comunidad ... Exposición de clientes en Lawrence**
- **El video de propiedades al aire libre en YouTube explica qué esperar**
- **18 de mayo - Reuniones comunitarias de jornadas abiertas**

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

NUESTRA PRÓXIMA REUNIÓN COMUNITARIA DE JORNADAS ABIERTAS SÁBADO, 18 DE MAYO

¡GUARDE LA FECHA!

Tendremos otra ronda de Jornadas Abiertas el sábado 18 de mayo en Lawrence, Andover y North Andover. Cada jornada abierta contará con estaciones de información con miembros de nuestro equipo disponibles para responder a sus preguntas.

LAWRENCE	ANDOVER	NORTH ANDOVER
5/18 | 9 - 11 am	5/18 | Mediodía - 2 pm	5/18 | 3 - 5 pm
Lawrence High School 70-71 N Parish Road Lawrence, MA 01843	Doherty Middle School 50 Bartlet Street Andover, MA 01810	North Andover Senior Center 120R Main Street North Andover, MA 01845

PROCESO DE RESTAURACIÓN: COLUMBIA GAS LANZA UN VIDEO ANIMADO

Columbia Gas ha creado un video animado que detalla lo que se ha completado hasta ahora y qué se espera a continuación durante el proceso de restauración. El video se transmitió en las estaciones locales de cable y también en algunas estaciones de televisión en español. Para ver el video, por favor visite www.columbiagas.com/massachusetts/home.



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 EN LA COMUNIDAD ...
EXPOSICIÓN DE CLIENTES EN LAWRENCE



Varios empleados del Servicio al Cliente de Columbia Gas estuvieron disponibles para ayudar a los clientes en la Expo de Asistencia al Cliente patrocinada por Columbia Gas, NGRID y GLCAC, Inc. La Exposición del 18 de abril, celebrada en el Lawrence Senior Center, se estableció para ayudar a los clientes a establecer planes de pago e inscribirse en el programa de asistencia de combustible. recomendaciones sobre las opciones de eficiencia energética y suscríbase al programa de asistencia de combustible. Columbia Gas está trabajando para ayudar a reducir el uso de energía y reducir las facturas de energía para nuestros clientes. ¡Más de 120 residentes fueron ayudados por representantes de la compañía y la agencia ese día! Se ve a la Asesora de Atención al Cliente Islean Carrillo trabajando con un cliente para responder una pregunta de facturación.

VIDEO DE PROPIEDADES AL AIRE LIBRE EN YouTube: EL SUPERVISOR DE RESTAURACIÓN DAVE DIFRANCESCO II EXPLICA QUÉ ESPERAR

Con más de 14 años de experiencia en restauración de servicios públicos, Dave DiFrancesco II supervisa la coordinación del equipo de restauración de propiedades privadas. Con varias cuadrillas distribuidas en las tres comunidades, Dave está trabajando estrechamente con las cuadrillas para mantener todo en movimiento. Se unió a Columbia Gas hace cuatro años y es un gran activo a medida que continuamos restaurando propiedades al aire libre. En nuestro último video, Dave explica qué esperar en los próximos meses. Puedes ver el video en nuestro canal de YouTube.



Si tiene alguna pregunta, llame a nuestra línea de ayuda al cliente de Merrimack Valley al 1-866-388-3239, opción 4.

https://youtu.be/UmYo1XHSNNE

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.

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**

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.



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